



3 1761 11849563 9

CA1
TA87
-A58

Government
Publications



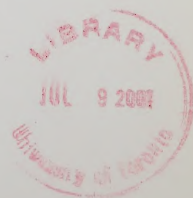
83

Canadian Transportation Agency

Annual Report



2000



Canada

© Minister of Public Works and
Government Services Canada, 2001
Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-65575-3
Catalogue No. TW1-1/2000

This report and other Canadian Transportation Agency publications
are available on the website www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency
please call: (819) 997-0344 or toll free (888) 222-2592

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules-Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Québec
K1A 0N9



May 2001

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:


Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the annual report of the Agency for the year 2000, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The Air Travel Complaints Commissioner's 1st report, which was tabled in the House of Commons in the Spring 2001, is included in the Agency's 2000 annual report by reference. For the readers' convenience certain parts are specifically mentioned within this document.

Marian L. Robson
Chairman

Encl.





Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761118495639>

Table of Contents

Chairman's Message	i
Executive Summary	ii
Chapter 1 The Year in Review	1
Accessibility for Persons with Disabilities	1
Air Transportation	10
Marine Transportation	23
Mediation	25
Rail Transportation	26
Chapter 2 Assessment of the Operation of the Act	37
Air Transportation	37
Rail Transportation	39
Process of Assessment of the <i>Canada Transportation Act</i>	42
Chapter 3 What's Ahead	45
Accessibility for Persons with Disabilities	45
Air Transportation	46
Marine Transportation	48
Mediation	48
Rail Transportation	49
Agency Management	49
Federal Court	50
Chapter 4 Organization	51
Complaints Process	51
Structure	52
Mission	53
Values	53
Members	54

Chapter 5	Cases Before the Court	55
	Federal Court of Appeal.....	55
	Cases Decided.....	55
	Cases Discontinued	58
	Cases Pending	58
	Federal Court — Trial Division.....	59
	Cases Discontinued	59
	Cases Pending	60
	Petitions to the Governor in Council.....	60
	Cases Decided.....	60
	Cases Pending	61
Chapter 6	Other Information	63
	Statistics	63
	Air Carriers, by Nationality.....	63
	Licence Authorities Held, by Nationality.....	63
	Air Licensing Activities	64
	Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000	64
	Accessible Transportation Information Statistics, 2000	65
	All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues.....	66
	Rail Complaints: Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received	70
	Statutes and Regulations	71
	Codes of Practice.....	72
	Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2000	72
Appendix	Agency Accessibility Advisory Committee and Working Group Participants.....	75

Chairman's Message

DURING ITS FOURTH FULL YEAR OF OPERATION, THE CANADIAN TRANSPORTATION Agency had many successes and encountered many challenges in the evolving Canadian transportation environment. We continued to work closely with transportation providers and users to help maintain and improve Canada's transportation system.

The Agency makes decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated air, rail and marine transportation. It also works to foster accessible transportation, and helps parties resolve certain transportation rate and service complaints.

While adjudication and regulation will always be important, the Agency also sees great value in trying to resolve problems before they become formal disputes and affect the efficient functioning of the transportation system. So the Agency also focuses on mediation and consultation. These mechanisms have helped transportation users and providers resolve matters efficiently and cost effectively, without resorting to the courts.

Last year, with the passage of Bill C-26, the federal government conferred on the Agency a number of new responsibilities designed to enhance and expand the Agency's role in protecting Canadian air travellers. This also created the position of Air Travel Complaints Commissioner, acting within the Agency. This action has given Canadians a central place where they can voice their unresolved air travel complaints against air carriers.

This annual report outlines the Agency's activities in 2000, and looks ahead at the issues we expect to deal with in the future. As required by the *Canada Transportation Act*, the report also provides the Agency's assessment of the operation of the Act.

As the Agency heads into 2001, we will continue to listen closely to the views of transportation providers and users, soliciting feedback through surveys, newsletters, toll-free telephone lines, the Internet and other means. I believe that the Agency will continue to play a valuable role in maintaining an efficient, accessible transportation system across Canada in these constantly changing times.

Marian L. Robson

Executive Summary

THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY IS AN INDEPENDENT, QUASI-JUDICIAL administrative tribunal that makes decisions on a wide range of matters affecting Canadian air, rail and marine transportation.

Among other activities, the Agency issues licences to air carriers and certificates of fitness to railways; acts as the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers; and orders the removal of undue obstacles to the mobility of persons with disabilities within the federally regulated transportation network. The Agency recognizes that market forces should prevail and so it regulates only when fair and reasonable service does not result.

Under subsection 42(1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency must report annually on its activities. Chapter 1 of this report fully describes the Agency's activities in 2000, which included the following:

- issuing 1,307 formal decisions and orders;
- conducting the Air Travel Accessibility Survey to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada;
- completing its first monitoring survey on compliance with the Air Code;
- taking on new responsibilities to protect Canadian air travellers as a result of the passage of Bill C-26;
- working with the newly appointed Air Traffic Complaints Commissioner;
- continuing to review the comprehensive restructuring plans of Air Canada and Canadian Airlines;
- investigating two complaints that fees set by port authorities were unjustly discriminatory (one of the port authorities disputed the Agency's authority in this area and petitioned the Governor in Council, who rescinded the Agency's interlocutory decision on jurisdiction; and one of the complainants has appealed to the Federal Court);
- taking on new responsibilities related to Canada's rail industry as a result of the passage of Bill C-34; and
- launching its Mediation Pilot Project to give parties an additional tool for resolving disputes.

Subsection 42(2) of the Act requires the Agency to assess the operation of the Act. Chapter 2 of this report summarizes the difficulties the Agency has encountered in administering the Act. These include the following concerns:

- that the application of section 59 of the Act, which prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service, is too broad;

- that section 64, which requires an air carrier to notify affected communities when it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point, imposes an unnecessary burden on seasonal operators and others;
- that the lack of timely operating statistics for individual carriers makes it difficult for the Air Traffic Complaints Commissioner to make meaningful comparisons;
- that the process for determining whether final offer arbitration is applicable to a dispute may expose carriers to needless costs;
- that railways may structure a transfer so that it falls under the jurisdiction — federal or provincial — that provides the greatest benefits;
- that railways and governments are unclear on their rights and obligations when a rail line cannot be transferred in accordance with an agreement; and
- that the Act may need to be amended to provide an appropriate mechanism for dealing with disputes about noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations.

As well as reviewing the past year, this annual report also outlines the Agency's plans for the future. Discussed in Chapter 3, these activities include the following:

- conducting public consultations on the proposed code of practice on the communication of information in the federal transportation network;
- conducting public consultations on the proposed extension of Part VII of the *Air Transportation Regulations* to small aircraft with 20 to 29 passenger seats;
- releasing a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities travelling by air;
- collecting the benchmark data needed to monitor the implementation of the Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities;
- continuing to work on resolving issues related to the accessibility of Canada's transportation system to persons who are obese;
- investigating possible anomalies in carrier pricing practices;
- monitoring domestic airfares more extensively;
- addressing air rage;
- helping develop and implement a new policy to allow the government to negotiate bilateral agreements with a broader exchange of rights and less regulation;
- adjusting to amendments to the *Shipping Conferences Exemption Act*;
- making the Agency's first revenue cap determination for CN and CP rail movements of western grain; and
- adapting to a number of Federal Court judgments related to the rail and marine modes.

Chapter 4 of this report describes the organizational structure of the Agency, including its complaints process, mission and values. It outlines the relationships among the Agency's four branches — the Air and Accessible Transportation Branch, Rail and Marine Branch, Legal Services and Secretariat Branch, and Corporate Management Branch — and the Chairman's Office. This chapter also lists the Agency's Members.

Chapter 5 describes various 2000 court cases related to the Agency. These include Federal Court of Appeal cases decided, discontinued or pending; Federal Court — Trial Division cases discontinued or pending; and petitions to the Governor in Council decided or pending.

Finally, Chapter 6 provides statistics on Agency activities. It also lists legislation for which the Agency is responsible, the Agency's codes of practice and federal railway companies that hold certificates of fitness from the Agency.

Chapter 1

The Year in Review

IN 2000, THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY FINISHED ITS FOURTH FULL year of operations. It fine tuned its role as a transportation regulator and further developed its education and consultation functions, which complement its work as an administrative tribunal. By working closely with the people who provide and use transportation in this country, the Agency believes it can more effectively administer the *Canada Transportation Act*.

This year, the Agency continued to seek new ways to resolve complaints and disputes efficiently. In particular, it piloted a mediation process that may make it simpler for parties to resolve disputes outside formal agency processes. And the creation of the new office of the Air Travel Complaints Commissioner provides another avenue for handling disputes in the rapidly evolving Canadian aviation industry.

The Agency's activities fall into four broad categories: accessibility to transportation services for people with disabilities; marine transportation, primarily concerning the domestic and international transportation of freight, and pilotage matters; rail transportation, mainly concerning domestic and international freight transportation; and air transportation, domestic and international, involving passengers and cargo. During 2000, the Agency issued 1,307 formal decisions and orders as follows: 55 decisions dealt with accessibility issues within all modes of transport, 898 were related to air transportation, 284 to rail transportation, and 70 to marine transportation. This chapter outlines the Agency's activities in 2000 in these four categories.

Accessibility for Persons with Disabilities

Eliminating undue obstacles to the mobility of Canadians with disabilities in the federal transportation network — a core element of the Agency's mandate — continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 2000. The Agency removes undue obstacles in two ways: on a systemic basis by developing codes of practice and regulations, and on a case-by-case basis by resolving individual complaints.

The Agency develops regulations and codes of practice, with the assistance of its Accessibility Advisory Committee, by balancing the needs of persons with disabilities for accessible transportation services with the ability of industry to deliver accessible services. The Agency's Accessibility Advisory Committee consists of representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry, and other interested parties.

Regulations

The Agency has two existing sets of regulations related to persons with disabilities: the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* and Part VII of the *Air Transportation Regulations — Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities*. The Agency continued its work on the nature and extent of services that carriers can offer persons with disabilities travelling on small aircraft (29 or fewer passenger seats) to determine which provisions of Part VII of the *Air Transportation Regulations* — which currently apply to aircraft of 30 passenger seats or more — could also apply to small aircraft.

During 2000, the Agency analyzed comments it received from carriers operating small aircraft. The Agency then drafted proposed modifications to Part VII of the *Air Transportation Regulations* and met with its Advisory Committee to review the proposed modifications and accessibility guidelines. The Agency will consult with the public on this project with a view to having the regulations amended.

Codes of Practice

The Agency has developed three codes of practice (air, rail and ferry) for federally regulated domestic public transportation systems in Canada.

The Agency has now decided to address various communication issues in the federal transportation network more systematically by developing a new code of practice: the Code of Practice on the Communication of Information (the Communications Code). The purpose of the Communications Code is to ensure the communication of transportation-related information to persons with disabilities travelling by air, rail or ferry. While the Communications Code will focus on the information needs of travellers with disabilities, it is expected that it will benefit all travellers.

In October 2000, the Agency discussed a first draft of the Communications Code with its Advisory Committee. At year-end, the Agency was awaiting written comments from the Advisory Committee members on the draft. The Agency will analyze the comments and amend the draft so that it can be used in further public consultations.

Current Research Initiatives: Air Travel Accessibility Survey

During 2000, the Agency conducted the Air Travel Accessibility Survey. The goal of the survey was to gather reliable statistical data on the accessibility of air travel in Canada, and to learn more about achievements in accessible transportation and remaining obstacles to the mobility of persons with disabilities. This survey is the first comprehensive national survey of accessibility in the air transportation network. Between May and August 2000, Agency representatives distributed 4,231 surveys to travellers with disabilities and to seniors in the Halifax, Montreal, Ottawa, Toronto, Calgary and Vancouver airports. The Agency collected 1,716 responses, for a response rate of more than 40%. This high response rate and the low sampling error ($\pm 3\%$) mean that the statistical results are very reliable.

Some of the Survey Results

Who responded

Of the 1,716 responses, 1,120 (65%) came from persons with a disability, and 448 of these respondents had multiple disabilities. People over the age of 65 made up 81% of respondents with disabilities. **Note: Although a total of 1,120 persons with disabilities responded to the survey, the number of respondents varies for each question since some respondents did not answer all questions.**

The survey included people with all types of disabilities (mobility impairments, deafness, hearing impairments, blindness, low vision, agility impairment, respiratory and cardiac conditions, and learning disabilities). Individuals with mobility impairments were by far the largest number of travellers represented in the study (63%), followed by travellers who are hard of hearing (31%).

Purpose of trip

- 666 (61%) respondents with disabilities were visiting family or friends;
- 248 (23%) were vacationing;
- 67 (6%) were travelling on business; and
- 27 (2%) were travelling for medical reasons.

Of the travellers with disabilities surveyed, 584 (51%) said they do not travel more often simply because they have no need to do so. Of the 536 other respondents, 373 (70%) identified cost as a limiting factor; 62 (12%) said they were anxious about how their needs would be met; 28 (5%) blamed inadequate service in the past; and 9 (2%) blamed inadequate equipment in the past.

Accessibility in airports

- 894 respondents (88%) had little difficulty getting from the entrance to the check-in counter;
- 807 respondents (88%) found flight information monitors easy to read;
- 312 respondents (32%) had problems understanding public address announcements;
- 974 respondents (94%) found signs at airports accessible;
- 96 respondents (15%) found the help desk difficult to access, and
- 124 respondents (14%) found the baggage retrieval area difficult to access.

Carrier services and equipment

- 441 respondents (44%) with disabilities requested extra additional services from the air carriers to accommodate their needs; 19% said that the relay of travel requirements between the booking agent and the check-in staff had been poor;
- 91% indicated that the assistance provided by check-in staff met their needs;
- 273 respondents (24%) requested a particular seat to accommodate their needs; 24% of the seating requests were not fulfilled;
- 156 respondents (15%) said in-flight information was not clear;
- the level of dissatisfaction with this assistance reached 12% for those who needed assistance to get to the general public area and 13% for those who needed assistance to get to a representative of another airline; and
- 722 respondents (92%) were satisfied with the degree to which their needs were met by the carrier and 728 respondents (92%) were satisfied with the extent to which staff had been sensitive to their needs.

Although 92% of the respondents said they were satisfied with the degree to which their needs were met, respondents also identified problems. They noted service delivery issues, carrier- and terminal-related communication issues, and seating arrangements as some of the most frequent problems that persons with disabilities encounter while travelling by air. Interestingly, the most common disability-related complaints filed with the Agency for all modes of transportation in 2000 related to the same issues.

While the results of the survey are generally encouraging in terms of travellers with disabilities who travel by air in Canada without encountering obstacles to their mobility, the survey does highlight where more work is needed to improve services, equipment and facilities to better respond to the needs of air travellers with disabilities. The Agency will use the survey's statistics to set goals and priorities for further improving air transportation in Canada. This survey will also help transportation service providers respond to the needs of this segment of travellers, and will give organizations of and for persons with disabilities an overview of the obstacles their members encounter when travelling by air. The Agency is currently finalizing the survey results.

Boarding Devices

The Agency continued its joint research project with Transport Canada's Transportation Development Centre on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In November 2000, the partners held a discussion group with persons with mobility impairments to solicit opinions on criteria used to evaluate current boarding technologies. Once the research project is completed, the Agency will use the information to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

Monitoring

The Accessible Transportation Program regularly monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. It does so by conducting surveys, inspecting sites and investigating complaints.

Before a code comes into force, the Agency establishes benchmark data on air carriers' accessibility. This enables the Agency to measure improvements in accessibility by comparing the data collected after a code comes into force against the benchmark data. The Agency gathered benchmark data from air carriers in 1997.

On January 1, 1999, most of the provisions of the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (the Air Code) came into effect. The Air Code's washroom requirements will become effective on January 1, 2002.

The Agency finished its first monitoring survey in 2000. The report highlights areas of compliance with provisions of the Air Code, as well as areas requiring additional attention. Many Canadian carriers have implemented features that were relatively expensive or difficult to install (such as movable aisle armrests and

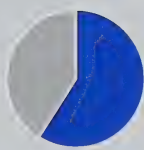
on-board wheelchairs) or that were not required until 2002 (e.g. several washroom criteria). Improvements related to features that should have been easy and inexpensive to install (such as colour contrasting strips and appropriate signage) were not as great as expected. The overall results for the fleet showed a decrease in compliance with many of these criteria. The largest aircraft had the most accessibility features installed and the smallest aircraft had the least.

The Agency is currently working with the industry to ensure compliance with all accessibility criteria in the Air Code by January 2002. Should the voluntary approach not bring about the expected results, the Agency will consider making regulations to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency will do its next follow-up monitoring of the Air Code in 2002, when all the accessibility criteria for washrooms become effective.

Monitoring Survey Results



1997



1999

On-Board Wheelchair

The total number of aircraft that carried an on-board wheelchair increased to 271 (59%) in 1999, up from 194 aircraft (47%) in 1997.



1997



1999

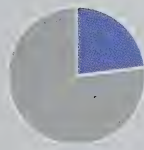
■ Braille
■ Tactile Row Marker

Signage

All categories of aircraft (small, medium and large-sized) showed a decrease in compliance with the various signage criteria:

4% of the entire fleet in 1999 was in compliance with requirements for braille signage, down from 9% in 1997; and

9% of the entire fleet complied with requirements for tactile row markers, down from 12% in 1997.



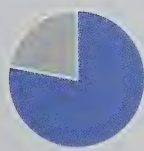
1997



1999

50% Movable Aisle Armrests

There was a significant increase in this area, to 181 aircraft in 1999 (39% of the entire fleet) from 98 aircraft in 1997 (23%).



1997



1999

Supplemental Passenger Briefing Cards in Large Print and Braille

These cards were available on 78% of all aircraft in 1999, an increase from 71% in 1997.

Note: In 1997, 16 carriers operated a total of 410 aircraft with 30 or more passenger seats. In 1999, the Agency received submissions from 17 carriers operating 461 aircraft.

The Agency fosters dialogue among organizations representing persons with disabilities, government departments and transportation industry representatives. A key example is the Agency's *Moving Ahead* newsletter, which highlights advances in accessible transportation.

The Agency also provides information about specific travel services through feature articles and advertisements in publications for persons with disabilities. In addition, the Agency participates in domestic and international events organized by persons with disabilities and the industry to promote accessible transportation initiatives.

The Agency has produced a booklet called *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities*. The booklet provides useful information on accessible features and services available to people with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help them plan air travel. The Agency has distributed more than 40,000 copies of the guide.

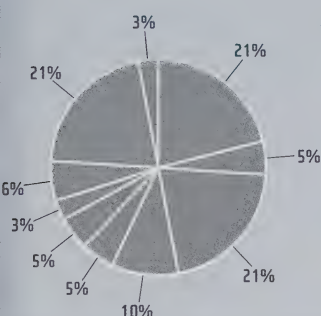
Travel tips in the guide include the following:

- ask for confirmation in writing of all services to be provided;
- self-identify if you have a disability;
- ask questions about the interior layout of the aircraft; and
- keep documents and medication within easy reach.

The Agency is building on the great success of this initiative by preparing a checklist to help ensure that transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers. It lists the services air carriers should provide, such as helping passengers with disabilities get to the boarding gate; providing specific seating to accommodate a disability; and transporting mobility aids free of charge. The checklist is intended to be a companion document to the air travel guide for both the industry and travellers with disabilities. The Agency will release the checklist in 2001.

In addition, since transportation and tourism are linked, the Agency has been involved in several activities to make it easier for tourists with disabilities to travel to and from Canada. In 2000, these included the 2000 World Congress for Travellers with Disabilities and the Mature, sponsored by the Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; an awareness session for representatives from Caribbean and Central American nations, organized by the Florida–Caribbean Cruise Association; and the International Institute of Peace through Tourism in Jordan. The Agency also participated as an ex-officio member on an American committee that developed accessibility guidelines for some 10,000 newly constructed and altered passenger vessels in the United States.

Accessibility Complaints Resolved In 2000 (%)



Seating Accommodation	21%
Relaying Information on Travellers' Specific Needs	5%
Service Issues	21%
Equipment Accessibility	10%
Terminal Accessibility	5%
Personnel Awareness	5%
Conditions of Acceptance	3%
Communication Issues: Terminal-related (e.g. TTYs, P.A. Systems)	6%
Communication Issues: Carrier-related (e.g. TTY lines, alternative formats)	21%
Miscellaneous	3%

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency can investigate complaints filed by, or on behalf of, persons with disabilities to determine whether they face undue obstacles while travelling. Should the Agency find that this is the case, it can order corrective measures or compensation for certain expenses the person with a disability may have incurred.

In recent years, the number of complaints filed with the Agency has gradually increased, from 17 in 1996 to 87 in 2000. During the year 2000, the Agency resolved 47 complaints filed in either 2000 or 1999 (14 of which were dismissed by the Agency because there was insufficient information). The Agency issued a further 26 decisions as a result of follow up actions required by earlier Agency decisions, some involving complaints filed in prior years.

Air Travel by Persons Who Are Obese

In November 1997, the Agency received a complaint against an air carrier regarding the fare that the air carrier charged to accommodate the additional seating needs of a passenger who is obese. Following its preliminary review of the complaint, the Agency found that any decision rendered in this matter may have a significant impact on the federal transportation network. As a result, the Agency consulted more widely with Canadian industry and with other interested persons, including organizations representing persons with disabilities. It appointed an inquiry officer to study the matter further.

From the inquiry officer's April 1999 interim report, the Agency noted that the question of whether obesity is a disability is highly controversial; that the question has not been answered conclusively, either in Canada or internationally; and that no advocacy organization has emerged to argue the position that obesity is a disability. The inquiry officer collected a substantial amount of information about obesity. However, the Agency did not adopt the inquiry officer's interim

report because it determined that the report is inconclusive and the conclusions and recommendations contained in were not adequately supported by the report.

The Agency identified a preliminary jurisdictional issue to be determined — that is, whether obesity is a disability for purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. The Agency therefore opened written pleadings in October 2000, asking the complainant and the air carrier to comment on this preliminary issue. At year-end, the pleadings into the jurisdictional issue were ongoing. The Agency plans to hold an oral hearing on this matter.

Examples of Issues That Have Triggered Complaints

Telephone-teletype devices (TTYs)

A TTY is a special device that lets people who are deaf, hard of hearing, or speech-impaired use the telephone to communicate, by allowing them to type messages back and forth to one another instead of talking and listening. A TTY is required at both ends of the conversation in order to communicate.

Complaints have led the Agency to conclude that the availability of TTYs may be a systemic problem. Complainants raised the following issues: Are there an adequate number of TTYs in airport terminals? And should ground transportation service providers at airports be required to make themselves accessible via TTY services?

Other TTY-related issues that arose in 2000 included carriers' failure to provide TTY service, and carriers' failure to promote their TTY numbers as widely as they promote their regular numbers in media such as advertisements, timetables and websites. Carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered.

The Agency will discuss these issues during consultations with industry and community representatives and other interested parties, while developing a Code of Practice on the Communication of Information.

Seating

Seating issues continued to form part of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the seating assignment that Royal Aviation Inc. provided to a person who needed a seat with extra leg room due to his disability. The person was not assigned such a seat. When a customer identifies a need for a seat to accommodate a disability, such as a seat with extra leg room, the carrier should give priority to that customer over someone who prefers such a seat but does not require one. The Agency found that Royal's failure to assign to the complainant, at the time of booking, a seat with extra leg room constituted an undue obstacle. Consequently, Royal was required to issue a bulletin to remind its reservation agents of Royal's aircraft seating configurations, and to amend its seating policy.

Accessible Washrooms

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International

Airport (Dorval). The traveller, who uses a wheelchair, attempted to use a washroom that a pictograph identified as accessible. The traveller was unable to use this facility because the doors of the toilet stalls were not wide enough to accommodate a wheelchair.

The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flights area.

Ground Transportation

A person who uses an electric wheelchair filed a complaint about accessible ground transportation service at the Fredericton Airport. Because he could not reserve with either of the two companies that provide accessible ground transportation, he cancelled his trip.

The Agency recognized the integral role that accessible ground transportation plays in ensuring that travellers have seamless access to the federal transportation network. While travellers have several options when travelling to airports, ground transportation services for travellers leaving airports are often restricted by exclusive contracts between service providers and airport operators. The Agency found that there was an undue obstacle in that the airport operator failed to ensure that its contractors had procedures and policies in place to effectively provide the accessible ground transportation services outlined in the contract. The Agency ordered the airport to report on what it had done to prevent a recurrence of the situation and the ground transportation company was instructed to issue a bulletin to its employees and to its subcontractors summarizing this incident.

Self-determination

The Agency investigated a complaint about Air Canada's refusal to allow a person with limited mobility due to arthritis to travel unattended on a flight operated on behalf of United Air Lines, Inc. from Montreal to Washington. In an effort to give the traveller easy access to the onboard washroom, an Air Canada flight attendant offered the traveller a seat at the back of the cabin. The traveller declined as "she was unable to use the washroom by herself." The flight attendant determined that the traveller was non-ambulatory and non-self-reliant, and could not travel unattended. Despite her protests and insistence that she could travel alone, the attendant insisted that she deplane. The next day, a family member travelled from Washington to accompany her.

The Agency found that the flight attendant's failure to accept the traveller's self-determination of the assistance, if any, she needed during her travel

constituted an undue obstacle. It disrupted her travel plans and inconvenienced her family. The flight attendant should have talked with the traveller to ensure that she could travel unattended and did not require extraordinary services. Air Canada was required to report on the corrective measures it has taken to make its employees aware of this incident; to submit the training records of the flight attendant who interacted with the traveller; and to reimburse all of the out-of-pocket expenses of her family member.

Air Transportation

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulations of air carriers, participates in negotiations with other countries and administers international agreements. Traditionally, its five main areas of responsibility related to air transportation were licensing, financial evaluation, administration of international agreements, tariffs and enforcement. However, on July 5, 2000, with the passage of Bill C-26, Parliament conferred on the Agency a number of new responsibilities designed to enhance and expand the Agency's role in protecting Canadian air travellers.

These new and expanded responsibilities include the following authorities:

- to review, upon complaint, all fares, rates and charges on domestic air carrier routes where there is no or limited competition, and to determine their reasonableness or adequacy;
- to monitor, for two years, air carrier pricing on routes where there is no or limited competition, to ensure that travellers on such routes are treated similarly to travellers on comparable competitive routes;
- to ensure that air carriers apply the terms and conditions of carriage set out in their domestic tariffs (a parallel provision already existed for air carriers operating internationally);
- to order carriers to provide compensation for out-of-pocket expenses when the Agency determines that air carriers have not respected their published terms and conditions of carriage; and
- to determine, upon complaint, whether air carriers' terms and conditions of domestic carriage are unreasonable and unduly discriminatory, and to order corrective action if they are. (Again, this complements an existing provision for air carriers operating internationally.)

The new legislation also created the position of the Air Travel Complaints Commissioner, who deals with unresolved air travel complaints for which no remedy exists.

In addition, the legislation extended the notice period for air carriers intending to reduce or withdraw their services to communities that have limited access to air services, and gave the Agency the ability to determine whether proposed takeovers or mergers will affect the Canadian status of an air carrier.

These legislative changes were designed to maintain the government's policy of allowing market forces to encourage a healthy and responsive air transportation system, while fostering the growth of smaller Canadian carriers. In addition, the legislation aims to ensure that Canadian air travellers can get their legitimate travel complaints resolved fairly.

Air Carrier Licensing

A person proposing to offer a publicly available air service to transport passengers or cargo must apply to the Agency to become a licensed air carrier. The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

To get a licence, the applicant must have insurance appropriate for the service and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. Additionally, if the applicant proposes to operate domestic air services, it must prove that it is Canadian owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain prescribed financial requirements.

Air services proposed by a new entrant cannot be sold or offered for sale in Canada before the Agency licenses the applicant.

If the Agency determines that a licensee ceases to meet the requirements to hold its licence, the Agency must suspend or cancel the licence. The Agency may also suspend or cancel a licence if the licensee asks it to do so. Air carriers conducting seasonal operations to hunting and fishing lodges most often make such requests.

Canadian Ownership and Control

In 2000, the Agency completed 142 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements. Of the 142 reviews, 11 involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or the companies had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who might have exercised control over the applicant. Of those complex investigations, one was a review of the Canadian ownership status of Canada 3000 Airlines following its initial public share offering. The Agency had to be satisfied that adequate monitoring and control measures were in place to ensure that Canada 3000 Airlines remains Canadian, as defined in the Act. The Agency also reviewed the licence applications of IMP Group Limited, doing business as CanJet Airlines, as one of the air carriers providing competitive discount services to Canadians. The Agency also conducted a comprehensive review of the Canadian status of Air Canada in the context of airline restructuring. The Agency denied one application because the applicant failed to prove that it was Canadian, as defined in the Act.

Financial Fitness

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the *Air Transportation Regulations*. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 2000, the Agency reviewed one such application to determine whether the applicant had enough liquid funds to cover all start-up costs, and all operating and overhead costs for a 90-day period. The requirements were met by the applicant and the applied for licences were issued.

Discontinuance of or Reduction in Domestic Air Services

An air carrier planning to discontinue or reduce a domestic air service must meet certain notice requirements. Notice is required in three situations: i) when the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point; ii) when an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; and iii) when the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce seating capacity on the affected route.

When required to provide notice of a proposed discontinuance of or reduction in a domestic air service, the air carrier must give the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the province or territory where the area to be affected by the proposal is located, and the affected communities 120 days' notice, unless the air service has been operating for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. Additionally, the air carrier must give elected officials of affected communities an opportunity to discuss the impact of the proposed discontinuance of or reduction in air service.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice of a discontinuance of or reduction in a domestic air service, the Agency may order that licensee to reinstate the air service for up to 60 days. A licensee who has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing its air service.

In 2000, the Agency and its staff addressed 29 matters related to the notice requirements of section 64 of the Act, which governs discontinuance of air services. Of these, nine involved complaints about the discontinuance or reduction in a domestic air service. In addressing these cases, it was determined whether the notice requirements of section 64 of the Act applied and, if so, whether the air carriers concerned had complied with them.

With respect to the nine complaints, in one case the Agency determined that the provisions of section 64 applied, however, the Agency dismissed the

complaint because the air carrier had already been granted an exemption from the provisions of section 64. In five other cases, it was determined that section 64 of the Act did not apply and these were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. Additionally, two complaints were withdrawn and one complaint was ongoing as of December 31, 2000.

With respect to the other matters which did not involve complaints, it was determined in fifteen cases that the provisions of section 64 applied; however, of these cases, one was dismissed by the Agency. In six cases it was determined that the provisions did not apply.

In addition, in eight cases the Agency allowed a reduced notice period ranging from five to 30 days; in four cases, it varied the prescribed form of notice; and in seven cases, it granted exemptions from the provisions of section 64.

In 2000, consumers submitted nine complaints using the discontinuance complaint form that were not in fact related to section 64 issues. The Agency turned those complaints over to the office of the Air Travel Complaints Commissioner.

Restructuring of the Canadian Airline Industry

The restructuring of the Canadian airline industry that began in 1999 continued into 2000.

During 2000, the Agency continued to review the comprehensive restructuring plans of Air Canada and Canadian Airlines, including the Air Canada offer to purchase an aggregate of 6,875,000 of its publicly traded common shares and Class A non-voting common shares at a price of \$16 per share, and significant agreements Air Canada entered into with several entities. The Agency reviewed Air Canada's agreements with UAL Corporation; its subsidiary, United Air Lines Inc.; and Deutsche Lufthansa AG. Like Air Canada, these companies are members of the Star Alliance, which several airlines formed to integrate their networks, among other goals. The Agency also reviewed Air Canada's agreements with the Canadian Imperial Bank of Commerce and the Caisse de dépôt et placement du Québec.

Given the importance and magnitude of these agreements, the Agency also reviewed the Canadian status of Air Canada. It examined the transactions or intended transactions pertaining to these agreements to determine what impact, if any, they would have on Air Canada's Canadian status.

After examining all of the relevant evidence, the Agency concluded that non-Canadians did not exercise control in fact over the affairs of Air Canada as a result of the Air Canada offer and related transactions, including transactions with Lufthansa and UAL. The shareholders who own Air Canada's publicly traded common shares, and the directors these shareholders appoint, continue to control Air Canada in fact. Air Canada also continues to administer an adequate share ownership constraint system, which ensures that Canadians hold at least

75% of the voting shares at all times. These shares carry the majority of votes that can be exercised at shareholders' meetings. The Agency has also examined the composition of Air Canada's board of directors and notes that most of its directors are Canadian.

As part of the restructuring, the operations of Air Canada's regional air carriers (Air Nova Inc., Air Ontario Inc., Air B.C. Ltd. and Canadian Regional Airlines (1998) Ltd.) were transferred to Air Canada Regional Inc., an Air Canada subsidiary incorporated on October 6, 2000. It does business as Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air B.C. and Canadian Regional. This transfer of operations, which was done through a series of amalgamations, was completed on January 1, 2001. Domestic air services formerly operated by Air Canada's regional air carriers will be continued by Air Canada Regional Inc.

Additionally, on January 1, 2001, Air Canada and Canadian Airlines International Ltd. were amalgamated. Effective this same date, following an application by Air Canada, the Agency cancelled certain licences that Canadian Airlines held and transferred others to Air Canada.

Domestic Pricing

Under Bill C-26, which amended the *Canada Transportation Act*, the Agency was given new responsibilities related to domestic pricing in markets with no, or limited competition. The amended legislation came into effect on July 5, 2000. Under it, if the Agency finds — either on complaint or through its own monitoring — that a fare, which applies to passengers, or rate, which applies to cargo, offered on a route in Canada served by only one carrier is unreasonable, it may order the carrier to reduce the fare or rate or to refund people who were overcharged, if practicable. The Agency may also take action if it determines, either on complaint or through its own monitoring, that an inadequate range of fares or rates has been offered. For example, a carrier cannot charge passengers significantly more for transportation on a non-competitive route than for transportation on a similar competitive route.

Between July 5, 2000 and December 31, 2000, the Agency received 36 complaints about domestic air carrier pricing. Seven of these were subsequently withdrawn. The Agency began investigating the remaining complaints, but concluded only four of these investigations by year-end. All four of the concluded cases involved routes that the Agency determined to be competitive, so the Agency dismissed these complaints because they did not fall within the scope of the revised Act. The Agency expects to render its first decision on pricing on a non-competitive route early in 2001.

After Bill C-26 was passed, the Agency began monitoring fares offered by carriers on routes where there is no or limited competition to determine whether they were broadly comparable in level and range to those on similar competitive routes. This program has identified some possible anomalies in carrier pricing practices, which the Agency will investigate further in 2001.

To carry out its new responsibilities under the revised Act, the Agency established the Pricing Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. The division deals with pricing complaints and monitors prices.

Bill C-26

The Agency participated in parliamentary hearings into airline restructuring and Bill C-26. With Bill C-26 coming into effect and the subsequent appointment of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency began to accept complaints from consumers under the new legislation on July 5, 2000.

The main duties of the Commissioner are as follows:

- to review and attempt to resolve every written air travel complaint that has not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, in circumstances in which no other remedy exists;
- to mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and to provide a report to the complainant and the air carrier outlining their positions and any settlement reached; and
- to provide a report, at least twice yearly, to the Governor in Council through the Minister of Transport, that includes the number and nature of the complaints received and the manner with which they were dealt; the carriers involved; and any systemic problems detected.

The Commissioner focuses on matters relating to complaints that involve air transportation. While the range of complaints that the Commissioner handles varies widely, most disputes involve issues related to the quality of service provided by a carrier, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

To help Canadians understand the role of the Commissioner and the Agency's new responsibilities, the Agency established an air travel complaints website (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (888-222-2592, TTY 800-669-5575), attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in travel trade shows.

The Commissioner's observations and a description of the operation of the complaints function are found in the Air Travel Complaints Commissioner's 1st report to the Minister of Transportation, which was tabled in the House of Commons in the Spring 2001 and is available via the Agency's website www.cta.gc.ca. The Commissioner's report forms part of the Agency's annual report.

Consumer Complaints

The Agency has traditionally played an important but low-key role in resolving air travel complaints. In 1998, it helped to resolve 143 complaints from travellers experiencing difficulties with their air carriers. In 1999, the number of complaints increased significantly to 165. The number of consumer complaints continued to increase in the first six months of 2000; the Agency received 241 between January 1 and June 30.

After Bill C-26 was passed on July 5, 2000, the number of air travel complaints increased substantially. The Agency received 1,248 complaints between July 5 and December 31.

"The restructuring of the Canadian airline industry has come at a price, and many consumers caught in the middle felt that they were the ones paying the largest chunk of it." Air Travel Complaints Commissioner's 1st report

Air travellers' complaints in 2000 dealt with a wide range of subjects, some of which fell within the Agency's regulatory purview and some of which came under the Commissioner's jurisdiction. To quote again from the Commissioner's 1st report:

"To avoid confusion and to make it easier for consumers already frustrated by their air travel experiences, the Agency recommends that all [unresolved] air travel complaints be sent to the Commissioner..."

"Rather than set up two separate organizational structures to deal with the different types of complaints, it was decided that for operational purposes the Commissioner would be supported mainly by personnel from the [Agency's] Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate."

To deal with the influx of complaints and to support the Commissioner, the Agency established the Complaints Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. This unit consists of five complaints officers, five complaints investigators and a manager.

During 2000, the Agency received 1,509 complaints from air travellers. These ranged from complaints about the qualities of meals, long line-ups, lost luggage and flight delays to requests from persons accused of unruly behaviour for a review of the penalty imposed by the carrier. Most of these complaints were handled through the Commissioner's informal complaint resolution process. (For a full description of this process, see *The Report of the Air Travel Complaints Commissioner*.) Most of the complaints contained elements that fell within the Agency's jurisdiction. The issue was usually whether the carrier had respected its own rules, as set out in its published tariff under terms and conditions of carriage. The Agency makes every effort to resolve these complaints informally, but this is not always possible. In such cases, the complaint is referred to a panel of Agency Members for a formal decision. In 2000, there were three such referrals.

A carrier refused a claim for a number of CDs and CD-ROMs missing from a passenger's luggage. The company's tariff states that "the Carrier shall not be liable for the loss, damage, or delay in delivery of fragile or perishable articles, money, jewellery, silverware, negotiable papers, securities, or other valuables." Therefore, the carrier argued, it was not liable for the missing CDs and CD-ROMs, since they should be included in the category "other valuables." The Agency concluded that the carrier "has contravened paragraph 107(1)(n) of the Air Transportation Regulations because its domestic tariff does not clearly state the carrier's policy with respect to... exclusions from liability respecting goods."

A frustrated flyer complained to the Agency about a flight delay in Toronto, a lengthy line-up at the check-in counter in Florida and difficulties in obtaining pre-selected seats, which had been paid for in advance. The Agency determined that the charge relating to seat pre-selection was not specified in the carrier's tariff and that this contravened subsection 110(5) of the Air Transportation Regulations. The carrier refunded the money in question.

A family of four's connecting intra-Italy flight to Rome was late. As a result, they were denied boarding on their flight from Rome to Canada on the grounds that they arrived at check-in less than 90 minutes before departure. They returned to Canada later the same day, on a different flight and routing. The carrier also credited 25,000 points to the family's frequent flyer account. The complainants stated that the carrier had acted improperly in denying them a place on the original aircraft. While pointing out that the check-in time posted in the carrier's tariff was 30 minutes before departure, not the 90 minutes claimed, the Agency concluded that in the absence of further evidence indicating the exact time at which the complainants presented themselves to the check-in agent, the carrier had complied with the terms and conditions of its tariff. Accordingly, the Agency dismissed the complaint.

A number of other consumer complaints dealt with tariff-related compensation issues, such as compensation for lost luggage, denied boarding, flight delays and unused airline tickets. The Agency was able to resolve most of these complaints to customers' satisfaction using the informal complaints system. However, it appeared at year-end that several of these complaints would be referred to a panel of Agency Members early in 2001 to determine whether the carrier had applied its tariff properly.

A carrier can refuse to transport passengers on the basis of their alleged unruly behaviour on board an aircraft. Some passengers had asked the Agency to relieve

them from the carrier's sanctions or to overturn the carrier's determination that the passenger acted inappropriately. Before Bill C-26 was passed on July 5, 2000, the Agency's authority in such cases in respect to domestic flights was limited to determining whether the carrier acted in accordance with its tariff and whether the published tariff was clear. After July 5, the Agency could also determine whether a carrier's tariff provisions on unruly conduct were unreasonable or unduly discriminatory. However, by the end of the calendar year, this latter provision had not been put to the test.

In 2000, the Agency rendered decisions on three complaints related to a carrier's refusal to transport a passenger due to alleged unruly behaviour. In two instances, the Agency determined that the carrier had acted in accordance with its tariff and dismissed the complaint. In the third case, the carrier advised that it would not accept a passenger's reservation because the passenger was a member of a particular environmental organization. The Agency determined that the carrier had not acted in accordance with its tariff. Because the carrier said it will allow any member of an environmental organization to travel on its flights in the future, the Agency simply required the carrier to respect the terms and conditions of its domestic scheduled tariff at all times by not imposing conditions not specified in that tariff.

At year-end, the Agency was actively investigating four other unruly passenger complaints.

International Charters

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country. The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the *Air Transportation Regulations*. As part of this compliance, for certain types of charter flights, carriers must make financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

Charter permits specify time frames within which a flight may operate. Sometimes, carriers are asked to provide a flight at a time outside the Agency's normal hours of operation and they require the Agency's authorization before the flight can depart. The Agency operates a telephone service for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 2000, the Agency dealt with 372 such situations; 128 of them required contact with Agency Members. (See Chapter 6: Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000.)

On April 4, 2000, the Minister of Transport announced the new International Passenger Charter Air Services Policy. The objectives of the policy are to enhance

options for Canadian travellers in international markets; to avoid all unnecessary economic regulatory constraints; to support the ongoing development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and of the bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

On May 29, 1998, the Minister of Transport announced a new International All-Cargo Charter Air Services Policy. This policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers.

In 2000, the Agency continued to use the flexibility in its exemption powers to implement the new cargo policy. It granted 50 exemptions from the provisions of the *Air Transportation Regulations* that prohibit parties from chartering an aircraft to someone who obtains payment at a toll per unit. The policy also allowed the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, commonly referred to as fifth-freedom flights. The Agency dealt with 153 applications for Canadian-originating fifth-freedom cargo charters and with 122 applications for foreign-originating fifth-freedom cargo charters.

At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect the two new charter policies. In the interim, the Agency has granted 29 general exemptions from those provisions of the *Air Transportation Regulations* that conflict with the International All-Cargo Charter Air Services Policy or with the International Passenger Charter Air Services Policy.

NAV Canada Charges

On June 1, 2000 and October 1, 2000, NAV Canada filed a notice of revised service charges for air navigation services with the Agency, under section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, S.C. 1996, c. 20. These revised charges took effect on September 1, 2000 and January 1, 2001, respectively. In both cases, NAV Canada temporarily reduced its service charges, largely due to increasing air traffic revenues and to company-wide cost reduction initiatives. Although parties could appeal these charges to the Agency for a period of 30 days, the Agency received no appeals.

Agreements

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. Bilateral arrangements enable international airlines to carry passengers and cargo traffic to and from Canada. Although bilateral air transport agreements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

The Agency administers and implements bilateral air agreements, and participates in bilateral negotiations led by Canada's Chief Air Negotiator and include officials from the Agency, Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. Negotiations cover matters such as points served, capacity and pricing regulation. In these negotiations, the Agency contributes expertise related to implementation of air agreements, operation of air services, charter matters and airline commercial agreements (matters such as code sharing).

Canada currently has 73 bilateral air agreements or arrangements. In 2000, staff participated in negotiations with 11 countries: the People's Republic of China (by correspondence), Hong Kong, Japan, Singapore, Australia, New Zealand (by correspondence), Russia, Israel, Austria, Iceland and the United States. Canada achieved improved arrangements for air links to and from Canada — including, in some cases, additional capacity entitlements and code-sharing services for Canadian carriers — with the People's Republic of China, Hong Kong, Japan, Australia, New Zealand and Austria.

In the case of the People's Republic of China, Air Canada was permitted to begin service to Shanghai following negotiations by correspondence.

Negotiations with the United States resulted in a new Canada-U.S. Preclearance Agreement. The agreement updates the framework for providing preclearance services, which are currently available at seven airports in Canada, and lists criteria for considering other sites in Canada and the United States. It also provides for in-transit preclearance facilities for passengers travelling to the United States from a third country. Such facilities are already in place at Vancouver airport and are planned for Toronto, Montreal (Dorval) and Calgary. Preclearance services improve connection times for passengers, and enhance the competitiveness of both airports and air carriers.

The Agency also processed 88 applications relating to bilateral air agreements and commercial arrangements between air carriers. Extra-bilateral applications require interdepartmental consultation and, in most cases, consultation with potentially affected Canadian industries, particularly airlines and airports. When the Agency grants extra-bilateral authority, it does so on a temporary basis. Several extra-bilateral requests processed in 2000 are noteworthy.

Although Canada and Singapore were unable to forge a bilateral air transport agreement during October 2000 negotiations, the Agency approved extra-bilaterally applications by Air Canada and Singapore Airlines to provide extensive code-share services during the 2000–2001 International Air Transport Association winter season.

In July 2000, Martinair Holland N.V. requested extra-bilateral authority to operate a scheduled service to Toronto, Calgary, Edmonton and Vancouver. Martinair had essentially been offering this proposed service on a non-scheduled basis, but it requested the authority to operate on a scheduled basis. The Agency

granted Martinair the authority it requested for the 2001 International Air Transport Association summer season.

The new International Passenger Charter Air Services Policy announced by the Minister in April, highlighted the importance of reciprocity in the international charter market. A Canadian carrier was facing numerous administrative delays in the processing of its request for a foreign approval of a charter program for combined Canadian and foreign origin charter passengers. On June 28 the Canadian carrier filed a formal complaint in which it sought Agency action pursuant to section 22 of the *Air Transportation Regulations*. On July 13, the Agency informed the carrier of that country that action could be taken to impose reciprocal limitations on its programs to/from Canada. The Canadian carrier received the necessary foreign approvals July 21, and subsequently, the Agency found that action was unnecessary.

Tariffs

Air transportation tariffs set out a carrier's terms and conditions of carriage and its fares, rates and charges. All air carriers operating to, from or within Canada must publish a tariff for their air service and make it available to the public on request. Carriers operating international air services to and from Canada must file these tariffs with the Agency. However, by bilateral agreement, carriers operating air services between Canada and the United States (transborder air services) and between Canada and Germany do not need to file their fares, rates and charges with the Agency, although they must make them available to the Agency on request. Carriers do not need to file tariffs for their domestic air services with the Agency, but they must make them available to any person upon request.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 2000, Agency staff reviewed 13,267 electronic and 2,307 paper tariff submissions.

Normally, carriers file new or amended tariffs within the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. The Agency, however, also allows carriers to apply for a "special permission" to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the "special permission" allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately.

In 2000, the Agency processed 7,772 special permission applications. It also addressed 49 complaints from carriers about the pricing or practices of other carriers. Most of these complaints concerned efforts by fifth- and sixth-freedom carriers to exert price leadership on third- and fourth-freedom routes, contrary to the terms of the applicable bilateral agreement. In all but one instance, following Agency intervention, the complaint was resolved to the complainant's satisfaction. One complaint had not been resolved by the end of the calendar year.

The Tariffs Division also deals with consumer complaints about pricing on international and transborder routes. It investigates allegations that terms and conditions of international carriage are not clear, just or reasonable, and that terms and conditions of domestic carriage are not clear, or are not unreasonable or unduly discriminatory. Once staff members have finished their investigation, these types of complaints are referred to a panel of Agency Members for a formal decision.

The Agency received 18 consumer complaints after July 5, 2000, the date on which the Act was amended to allow the Agency to consider complaints about carriers' terms and conditions of domestic carriage. The complaints related to such issues as limits of liability for lost or damaged articles in baggage; terms of eligibility for discounted bereavement fares; and carriers' prohibitions against back-to-back ticketing. There were also complaints about air carrier pricing on international routes. At year-end, all of these investigations were ongoing, largely because one party to the complaint had repeatedly requested extensions and the other party had agreed.

The Agency issued a very important decision on a consumer-related matter in 2000: Decision 472-A-2000. The Canadian Standard Travel Agent Registry had filed a complaint about certain fare construction and ticketing practices, including the "pricing unit concept" adopted by the International Air Transport Association and its member carriers. In this decision the Agency stated that, regarding fare construction rules applicable to transportation between Canada and a foreign point, it would not normally accept tariff filings that may discriminate against Canadians on the basis of their nationality or residency, and that may prevent Canadians from enjoying the benefits of lower fares. The Agency also found that certain elements of the pricing unit concept were unreasonable because they would deprive consumers of the benefit of cheaper fares when a combination of fares yielded lower fares than those applying to through fares. Accordingly, the Agency concluded that it would not normally accept tariff filings of fares applicable to transportation between Canada and a foreign point that:

- restrict the advertising of such fares to countries other than Canada;
- limit the sale or availability of such fares to people other than Canadian residents; or
- prevent travellers from purchasing a combination of fares that undercuts a through fare.

In 2000, the Agency received 14,153 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 85% of these submissions arrived electronically. Accepting tariff submissions from air carriers electronically increases the Agency's productivity and gives airlines flexibility.

Enforcement

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* (the *Personnel Training Regulations*). The program comprises two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

In 2000, the Agency completed 267 on-site inspections of Canadian-based air carriers and passenger terminal operators and identified 123 infractions. It also completed 29 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, identifying a number of infractions.

Administrative Monetary Penalties Program

After extensive consultations, the Agency introduced administrative monetary penalties in late 1999. This program allows the Agency to better tailor sanctions to the nature of the violation.

Since a formal warning, rather than a monetary penalty, is normally the first step in the administrative monetary penalties process, carriers have ample opportunity to take corrective action before a monetary penalty is assessed. Previously, the only means for the Agency to enforce the law were through informal warnings, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecution. These options were either administrative or judicial; there was no middle ground. While these options remain, administrative monetary penalties provide an additional means of enforcing the law.

During 2000, designated enforcement officers issued 18 warnings. The Agency received only two applications for review in relation to these warnings; one of these applications was subsequently withdrawn. In the other case, upon formal review, the Agency upheld the warning issued by the designated enforcement officer.

Also during 2000, the Agency issued four notices of violation in relation to alleged violations of the Act. In each instance, the alleged offender did not pay the penalty assessed within the time frame established. In keeping with the legislation, the Agency referred these matters to the Civil Aviation Tribunal to be considered at a hearing. One alleged offender paid the assessed penalty before the related hearing began. At year-end, three notices of violation remained to be heard by the Tribunal.

Marine Transportation Pilotage Act

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities establish tariffs of pilotage charges. Any interested person who believes that the proposed tariff is prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency. The Agency has to investigate and make a recommendation to the authority, and the authority shall govern itself accordingly. The Agency must make its decision within 120 days, unless the parties agree to an extension.

New tariff regulations came into effect without opposition during 2000, but a proposed tariff published by the Laurentian Pilotage Authority on September 16, 2000 was opposed by the Canadian Shipowners Association, Cargill Limited, Les Silos Port-Cartier and the Canadian Wheat Board. The Shipping Federation, La Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent, La Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central and the Chamber of Maritime Commerce requested intervenor status. As part of its investigation, the Agency decided to hold hearings in Montreal between January 10 and 12, 2001. It will issue its decision in early 2001.

On December 30, 2000, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal in Part I of the *Canada Gazette*. The Chamber of Shipping of British Columbia filed an objection to the tariff proposal in January 2001. The Agency investigation of this tariff proposal is underway and the Agency has scheduled a hearing in Vancouver for April 9 to 11, 2001 as part of its investigation.

Coasting Trade Act

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of Revenue cannot issue a coasting trade licence authorizing a foreign vessel to conduct commercial activities in Canadian waters unless the Agency has determined that no suitable Canadian vessel is available for the activity proposed in an application. If the proposed activity involves carrying passengers, the Agency must also determine whether an identical or similar marine service is offered using one or more Canadian vessels.

During 2000, the Agency received 110 coasting trade applications. Seven of these were subsequently withdrawn, 96 were favourable to a foreign vessel importation, four were not and three files were closed because the applicant was not Canadian and did not provide the name of an agent to deal with the application.

Shipping Conferences Exemption Act

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act*, which exempts shipping conferences from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

In response to a request from the representative of a conference, the Agency now allows electronic filing.

Canada Marine Act

Under the *Canada Marine Act*, the Agency has a mandate to investigate complaints that fees set by port authorities and the St. Lawrence Seaway Management Corporation are unjustly discriminatory. The Agency has a related mandate to investigate complaints that fees set by the International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridge Corporation are unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints regarding seaway or bridge fees during 2000.

During the year, the Agency investigated a complaint filed in December 1999 by Halterm Limited alleging that the 900% increase in facility leasing fees set by the Halifax Port Authority was unjustly discriminatory, because it subjected Halterm to an undue or unreasonable disadvantage.

The Halifax Port Authority sought a determination in these proceedings that the Agency had no jurisdiction to consider the matter. On February 4, 2000, the Agency issued its decision dismissing the jurisdictional objection, and the Halifax Port Authority sought leave to appeal that decision to the Federal Court of Appeal. The Federal Court denied that request on April 19, 2000. After a number of extensions in the pleadings, the Agency proceeded with its investigation into the complaint. A hearing was scheduled for June 12, 2000, in Halifax.

On March 15, 2000, Westshore Terminals Ltd. filed a complaint with the Agency, seeking a determination that the basic rent charges and the tonnage charges imposed by the Vancouver Port Authority were unjustly discriminatory; that the charges paid by Westshore were unjustifiably out of proportion to those of its competitor, and of other operators of major facilities within the port; and that Westshore was subject to an undue disadvantage. On April 7, 2000, the Agency ruled that it would investigate the complaint. Later, it tentatively scheduled a public hearing to start in Vancouver on August 21, 2000.

However, on May 15, 2000, the Vancouver Port Authority brought a petition before the Governor in Council to rescind the Agency's decisions to proceed with investigations regarding both Halterm's and Westshore's complaints. On June 9, 2000, the Privy Council rescinded the Agency's determinations in both cases. Westshore made subsequent representations to the Agency, but on July 20, 2000, in accordance with the Governor in Council's decision, the Agency ruled that it was unable to hear Westshore's or Halterm's complaints. Westshore was granted leave to appeal the Agency's decision to the Federal Court of Appeal, and the matter is scheduled to be heard in Vancouver in May 2001.

Mediation

In response to a government-wide initiative supported by Justice Canada — the Agency officially launched its Mediation Pilot Project in the Rail and Marine Branch on June 2, 2000, at the National Transportation Week Annual Conference in Windsor, Ontario. The Mediation Pilot Project is designed to give parties an additional dispute resolution tool to complement the Agency's traditional hearing process. In its 1999 annual report, the Agency committed itself to helping parties resolve their disputes through a system that was simpler, more responsive and less litigious than existing systems.

The Agency believes that, in certain cases, mediation is a more appropriate way to resolve disputes than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps improve the lines of communication between parties, especially those who have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated

agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

For the pilot phase, the Agency developed a mediation system in collaboration with Agency clients (through the Alternative Dispute Resolution Advisory Committee), mediation practitioners, and other tribunals and agencies that already offer mediation services.

The Agency held several in-house mediation workshops to train Members and staff in mediation techniques and processes. Currently, the Agency has 20 mediators on its roster who have completed an intensive training program tailored to the Agency's specific requirements.

To promote the new program to various parties, the Agency prepared and extensively distributed a brochure called *Resolving Disputes through Mediation*. An electronic version is posted on the Agency's website, along with relevant forms and information. In addition to producing the brochure, the Agency held information sessions with provincial governments, municipalities, shippers, railway companies and other interested parties, and presented information on the pilot project at various meetings.

Several requests for mediation have been brought before the Agency, and early indications suggest that parties that have used the Agency's mediation service have found it beneficial. Furthermore, parties said they would use this process again in the future, if the need arose.

The pilot project was initially implemented for one year to test the system design and the applicability of mediation in various types of rail transportation disputes. The Agency subsequently extended the pilot project to June 30, 2002 to allow more time to fully assess the impact and benefits of mediation, and to inform parties about mediation.

Rail Transportation Bill C-34

On August 1, 2000, the government passed Bill C-34, which amended the *Canada Transportation Act* as its response to the reviews of Canada's grain transportation and handling system undertaken by Judge Willard Estey and Mr. Arthur Kroeger. The amendments are intended to reform and improve the grain transportation system. The Bill contains a number of provisions which directly affect the mandate of the Agency and will be referred to throughout the Rail Transportation section.

Bill C-34 replaces the regulation of maximum rates for the movement of grain with the regulation of maximum revenues that the Canadian National Railway Company (CN) and the Canadian Pacific Railway Company (CP) may earn for the movement of grain. In addition, tariff rates for single car movements of grain originating on branch lines will not be allowed to exceed main line tariff rates for similar movements by more than 3%.

In relation to transfers and discontinuance, Bill C-34 provides for longer notice and negotiation periods when a railway company plans to discontinue service on a line and to provide remedies if parties do not negotiate the transfer of a line in good faith. Now, when railway companies discontinue service on a grain-dependent branch line, they must provide annual compensation (equal to \$10,000 per mile) to local municipalities for three years.

Regarding level of service complaints, Bill C-34 amended the Act by including specific provisions applying to grain-dependent branch lines. If the Agency determines that a railway carrier has breached its level of service obligations, it may order the company to add the portion of line under complaint to its three-year plan and to indicate that it intends to take steps to cease operating the line. This notice would give a short line railway or government the opportunity to purchase the line and continue operating it. Bill C-34 also gives the Agency the power to grant running rights to another railway company in relation to a level of service complaint, if the Agency believes that a carrier has breached its level of service obligations. However, this provision extends only to service on a grain-dependent branch line.

Rail Infrastructure

Railway infrastructure includes a railway's right-of-way, trackage, supporting facilities, protective devices and other such physical aspects of a railway's operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it until its eventual decommissioning.

Certificates of Fitness and Construction Approval

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2000, in addition to monitoring existing certificates, the Agency issued new certificates to the Kelowna Pacific Railway Ltd. in British Columbia, and to the Capital Railway for construction related to a proposed light rail commuter service in the National Capital Region. The Agency also varied the certificate of the Ottawa Central Railway. At year-end, the Agency was considering an application for a certificate of fitness from the Agence métropolitaine de transport for its commuter rail service, which operates primarily over the trackage of CN and CP in the Montreal area. A complete list of railways that have received federal certificates of fitness can be found in Chapter 6 and on the Agency's website at www.cta.gc.ca.

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. During 2000, Agency approval was required for CP's construction of the Scotford Spur north of Edmonton. Other applications

to construct railway lines across the lines of other railways remain on hold pending negotiations between the parties.

Infrastructure Disputes

The Agency resolves infrastructure disputes among federal railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 2000, the Agency, through its decisions and orders, reached decisions with respect to 66 disputes concerning road crossings of railways, 14 disputes concerning utility crossings of railways and two disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 111 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations related to railway crossings. The Agency also issued three decisions related to apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals. A Federal Court of Appeal decision upheld the Agency's jurisdiction to apportion costs for disputed railway works, whether those works are proposed or already constructed.

The Agency also resolved one complaint concerning railway invoices that municipalities received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices.

The Agency continues to consult with railways, municipal associations and Transport Canada to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as the Schedule "A" Directives. Parties associated with such work can use this guide to help resolve disputes.

During the year, the Agency also determined non-safety-related disputes arising from railway operations, primarily those associated with noise, vibration, pollution or drainage problems. The Agency tried to resolve such disputes without resorting to contested legal proceedings, but it issued orders or decisions when necessary. In 2000, the Agency ruled on 10 complaints, helped resolve eight others and monitored compliance with four existing Agency orders.

However, late in the year, the Federal Court of Appeal ruled that the Agency did not, under existing legislation, have the mandate to investigate complaints about any effects stemming from day-to-day operations of railways. While the government considers the effect of this ruling, the Agency will offer what assistance it can, including mediation and facilitation, to help parties resolve not only the eight cases still before the Agency at year-end but also any new noise, smoke, vibration or similar problems.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2000, the Agency made 15 environmental screening decisions. It allowed the projects to proceed, once it

was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts. The Agency is also actively involved in the review of the *Canadian Environmental Assessment Act* as it relates to amended and soon-to-be amended transportation legislation.

During the year, the Agency also completed 185 reviews of existing orders or decisions, primarily relating to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, under an agreement with the Province of Ontario, the Agency applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. In 2000, the Agency issued two orders affecting Ontario provincial short line railways. The Agency can enter into such agreements with other provinces.

Transfer and Discontinuance

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act, as amended in 2000 by Bill C-34. In 2000, the Agency received 14 notices that railways had discontinued railway lines (including spurs) totalling 288.3 kilometres using this process. In addition, the Agency is aware of three transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 745.2 kilometres of track.

Under the Act, railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage, such as sidings, spurs and yard tracks. In response to one application and one complaint, the Agency made two determinations as to whether specific pieces of track fit into this category.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency issued four decisions on lines in Yukon and Manitoba. In the first, the Agency ruled that the British Yukon Railway had complied with the abandonment process of the *National Transportation Act, 1987* and with the transfer and discontinuance process of the Act when it transferred a portion of the White Pass & Yukon Route Railway to the Government of Yukon and the City of Whitehorse. In the other three decisions, based on complaints by the rural municipalities of Minitonas, Ethelbert, Mountain, Dauphin and the Village of Ethelbert in Manitoba, the Agency ruled that CN had complied with the provisions of the Act when concluding negotiations with the Village of Ethelbert to transfer the CN Cowan Subdivision. CN's obligations related to the line had ceased when it gave notice of discontinuance to the Agency, even though discussions regarding the possible transfer of the line continued after CN gave notice.

The CN Cowan Subdivision will be one of the first subdivisions that is subject to the new \$10,000-per-mile compensation provision in the Act brought about by the passage of Bill C-34. Bill C-34 also dealt with the potential segmentation of branch lines by ensuring that a railway that discontinues a portion of a grain-dependent branch line must continue to operate the remainder of the branch line for three years, unless the Minister determines that such operation would not be in the public interest.

Rail Service and Rate Complaints

In most commercial situations, shippers and carriers negotiate freight rates and levels of service themselves. If negotiations break down, a number of alternatives are available to shippers. The Agency helps resolve disputes between shippers and rail carriers. The Agency investigates complaints about:

- interswitching
- competitive line rates
- single line rates
- joint rates
- running rights
- joint track usage
- level of service

The Agency also administers the final offer arbitration process.

Final Offer Arbitration

Bill C-34 improved the final offer arbitration process by making it more efficient in terms of expediency. Parties now have access to an arbitrator or a three-person panel, who can make decisions using a summary 30-day process if the Agency determines that a shipper's final offer involves freight charges of less than \$750,000. If freight charges exceed \$750,000, the arbitrator has 60 days to render a decision, unless the parties agree otherwise. Further, some shippers and carriers had indicated in previous years that the arbitrators had insufficient knowledge to deal with transportation matters. Each arbitrator on the Agency's list now includes their areas of expertise with an explanation of the nature of that expertise. The Agency also revised its final offer arbitration publications to conform with Bill C-34. Electronic versions of these Agency publications are available on the Agency's website www.cta.gc.ca.

During 2000, only one application for final offer arbitration was received by the Agency. The legislation allows parties to a final offer arbitration to maintain their confidentiality and as a result the Agency can only discuss cases in general terms. With respect to this final offer arbitration, the Agency determined that the final offer arbitration was not a matter that could be properly referred to arbitration as the matters requested to be arbitrated were included in an existing binding contract between the parties.

In 2000, the Agency dealt with an awarding of costs application; complaints from producers with respect to producer car loading sites; and level of service complaints.

Gordon Moffat

The Agency considered an application by Gordon Moffat, a Newfoundland shipper, for an award of costs resulting from his participation in the proceedings leading to the Agency's decisions LET-R-337-1997 and No. 300-R-1999. The Agency awarded Mr. Moffat these costs. In October, the Agency issued Taxation of Bill of Costs No. 2000-178-R-2000 TAX, in which Mr. Moffat was awarded specific costs, to be paid by CN.

Producer Car Complaints

Throughout 2000, grain shippers expressed concerns to the Agency about railway companies' abandonment of sidings and the related impact on grain farmers' access to producer car sites. In each instance, the Agency advised the parties of their rights and explained the Agency's responsibilities to adjudicate rate, service and competitive access complaints. Agency staff encouraged the parties to resolve disputes informally when appropriate.

In June 2000, five primary grain producers filed a complaint alleging that CN had not complied with the obligations prescribed by the Act when it discontinued service on the railway lines on the Cowan Subdivision in Manitoba. In Decision No. 647-R-2000, the Agency concluded that CN had provided adequate notice of discontinuance and the complaint was dismissed.

In October 2000, in response to grain producer concerns, the Agency asked CN and CP to maintain current lists of producer car loading sites and interchange points. Both railways informed the Agency that they have published complete lists that are also available on their websites.

Village of Stenen, Saskatchewan

In October 1999, the Mayor of Stenen, Saskatchewan — on behalf of the Village of Stenen and the Committee to Save the Stenen Elevator — asked the Agency to order CN to immediately restore the siding in Stenen to an operational mode. After investigating the complaint, the Agency issued Decision No. 103-R-2000 on February 15, 2000. It found that CN had not breached its common carrier obligations to provide adequate and suitable accommodation for receiving and delivering traffic.

The Agency found that the siding was subject to a private agreement between CN and a third party, the Saskatchewan Wheat Pool. As the evidence showed that CN owned the siding and leased it to the Pool, CN's service obligations at Stenen were limited to traffic offered for carriage by the Saskatchewan Wheat Pool.

On June 25, 2000, the Mayor filed an application for a review of Agency Decision 103-R-2000, alleging that new facts had come to light and new circumstances had occurred since the Agency issued its decision. The applicant argued

that the Agency's decision was based almost entirely on incorrect information about the Saskatchewan Wheat Pool's lease of the Stenen siding and the adequacy of CN's proposed alternative loading site. The Agency found that there had been no change in the facts or circumstances.

Legislative Changes Affecting Western Grain Rate Development

On April 26, 2000, the Agency fulfilled its requirement under section 149 of the Act by establishing rates for the movement of western grain for crop year 2000–2001. However, these rates did not take effect because amendments to the Act, which introduced a new rail rate regulatory regime for western grain, subsequently received parliamentary approval. As of August 1, 2000, the Agency no longer establishes maximum rates for the movement of western grain.

However, CN and CP's revenues must not exceed a certain revenue entitlement, referred to as the "revenue cap." The Agency determines eligible revenues related to monitoring and ensuring compliance with the cap. Under the new revenue cap provision, the average maximum allowable freight revenue for crop year 2000–2001, on a system-wide basis from both CN and CP, is established to be approximately \$27 per tonne, or about \$6 less per tonne than the revenue would have been without the grain reform legislation.

Railway Company Revenues, Revenue Caps and Compliance

Beginning with crop year 2000–2001, the Agency must determine the actual grain revenue and revenue caps for CN and CP. It must make these determinations by December 31 following the crop year just ended on July 31. The Agency determines the grain revenue caps using both base year and actual crop year information.

In November 2000, the Agency began consultations with the grain industry to determine grain revenue and eligible reductions. The Agency will make these determinations for crop year 2000–2001 by December 31, 2001. If the Agency determines that a railway has exceeded its revenue cap for the crop year, the railway must repay the excess amount and any penalty. The Governor in Council makes regulations governing such repayments and penalties.

Cost of Capital

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets — namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analyzing financial models and assessing risk.

The Agency annually approves cost of capital rates that it uses to determine interswitching rates and other railway costs. With the implementation of Bill C-34, the Agency will approve a cost of capital rate that it will use to develop

the volume-related composite price index, which will be used to determine the railway revenue cap for the movement of western grain.

Until 2000, the Agency had insufficient market data to calculate a unique cost of capital rate for CN. The Agency needs at least five years of information and market observations to calculate an accurate cost of capital rate. Since the legislation regarding grain transportation has changed and since five years have passed since CN became a publicly traded company, the Agency decided to calculate a distinct cost of capital rate for CN for the 2001–2002 crop year. The Agency will determine this rate in early 2001.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

Net Salvage Value Determinations

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued railway operation before discontinuing operation of lines. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. In accepting such an offer, governments may use the line for any purpose.

As mentioned previously, Bill C-34 changed the transfer and discontinuance provisions of the Act. These changes included expanding access to net salvage value determinations to parties involved in commercial negotiations for the continued operation of a railway line. This new provision also allows the Agency to adjust the net salvage value to reflect the cost of replacing assets that a railway company has previously removed from the railway line in order to reduce traffic. To date, the Agency has not received any such applications.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value.

Specific Powers

The Agency has also been granted the power of an arbitrator under Manitoba legislation in certain disputes about the net salvage value of railway lines under provincial jurisdiction. These provisions are designed to give citizens and governments increased access to regulatory relief when it is needed.

CN Cudworth Subdivision

After CN applied for a net salvage value determination of its Cudworth Subdivision in Saskatchewan, several rural municipalities asked the Agency to render a preliminary ruling that this net salvage value determination exclude the value of assets funded under various branch line rehabilitation agreements. The

Agency, after examining the request, decided to conduct a public hearing. In early 2000, the Agency decided that rehabilitation assets are to be included in net salvage value determinations (Decision No. 33-R-2000).

Before valuing the railway line, the Agency had to decide whether reclamation bylaws affect the asset values subject to a net salvage value determination.

After considering the parties' arguments and the comments it received, the Agency found that the reclamation bylaws referred to by the rural municipalities should not be factored into the Agency determination of the net salvage value of the Cudworth Subdivision (Decision No. 445-R-2000). Two of the five Members on the panel provided a dissenting opinion, stating that the impact of some of the bylaws should be included.

CN Arborfield Subdivision

The Agency issued an interim decision on the net salvage value of CN's Arborfield Subdivision in September 1999. In its decision, the Agency found that CN had not provided adequate information on donated assets and on the extent of contamination on the right-of-way. Information on donated assets could have affected the amount of assets included; pending the outcome of the Agency's hearing on this matter, and the extent of contamination could have affected the value of land. Without this information, the Agency could not finalize its determination of net salvage value. CN subsequently submitted an affidavit regarding donated assets and environmental contamination. After reviewing the information, the Agency issued its final decision in March 2000 and determined that the net salvage value did not have to be adjusted for these factors.

Railway Costing

The Agency collects railway costing data and develops railway costs, which it uses in its regulatory costing model to cost Class I freight operations. It updates the costs annually, based on input from CN and CP. As part of its ongoing efforts to address its clients' concerns about regulatory burden, the Agency has done a major analysis, has consulted parties and is adjusting its costing model to reduce reporting requirements for CN and CP.

The Agency currently uses its costing model when adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, reviewing Schedule A overhead costs and carrying out other rate regulatory activities.

Interswitching

In accordance with subsection 128(1) of the Act, the Agency has made *Regulations Respecting the Interswitching of Rail Traffic*. These regulations prescribe the rates for interswitching rail traffic in four different zones within 30 km.

In determining an interswitching rate, the Agency considers the average variable costs of all movements of traffic subject to the rate. The rate must not be less than the variable costs of moving the traffic, as determined by the Agency.

The Agency annually reviews interswitching operations to determine whether changes in the interswitching rates are required. It did not change these rates in 2000.

Historical Price Indices

The Agency develops price indices for CN and CP to determine the level of changes in prices of railway inputs. The Agency uses these as part of the process for establishing the revenue cap for CN and CP for the movement of western grain, as well as in regulatory costing.

Railway Subsidy Payments

The Agency received the last subsidy claim in 1999 and issued the final payment in 2000. This completes the subsidy program.

Communicating with Canadians: Rail and Marine

The Agency continued communicating with members of the rail industry on numerous occasions in 2000. This included meeting with or making presentations to CN, CP, the Hudson Bay Railway Company and the Ottawa Light Rail Company. Municipal associations ranged from the Union des Municipalités du Québec (Quebec City) in the east, through the Ontario Small Urban Municipalities (Belleville), the Association of Municipalities of Ontario (Toronto), the Rural Ontario Municipal Association (Toronto), the Ontario Good Roads Association (Toronto) and the Federation of Canadian Municipalities (London) in Ontario, to the Association of Manitoba Municipalities (Winnipeg) and the Alberta Association of Municipal Districts and Counties (Edmonton) in the west.

At numerous transportation functions, Agency staff and Members made presentations on a broad variety of topics. These included final offer arbitration, infrastructure matters, transfer and discontinuance, and mediation services and the general role of the Agency.

- Northwest Corridor Development Corporation, Grande Prairie — Presentation by the Chairman
- North American Fertilizer Transportation Conference, Tuscon — Presentation by the Chairman
- Canadian Fertilizer Institute, Whistler — Presentation by Staff
- Canadian Council of Forest Industries, Whistler — Presentation by Staff
- Canadian Acoustical Association, Quebec City — Presentation by Staff
- The Railway Safety Federal/Provincial Committee, Saskatoon — Presentation by Staff
- The City of Pembroke, Pembroke — Presentation by Staff

The Agency also attended annual trade shows and meetings, including such events as:

- Canadian Transportation Research Forum, Charlottetown
- Westac's Transportation and Innovation Cost Savings Conference, Vancouver

- Association of Canadian Port Authorities Conference, Charlottetown
- Onshore/Offshore Technical Association Conference and Trade Show, Halifax
- Newfoundland Offshore Petroleum Conference, St. John's
- Transportation Association of Canada, Edmonton
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities, Ottawa

Staff also continued to explain the Agency's responsibilities in western grain. The Agency held industry consultations in Winnipeg in March 2000 on the development of the western grain rate scale. In November, it released another industry consultation report, which solicited views on the items and factors to be included in railway revenue under the new railway revenue cap regime for western grain movements. After Bill C-34 was implemented on August 1, 2000, amending the Act, staff prepared and distributed two new brochures: one explaining the Agency's responsibilities under the new revenue cap regime, and one highlighting the changes to the transfer and discontinuance process brought about by Bill C-34.

In 2000, Agency staff made two separate presentations to international delegations from China and another presentation to a South African delegation. In these, staff explained the Agency's responsibilities related to railway costing, financial analysis, the regulatory regime for western grain rail movements, railway infrastructure and shipper complaints.

In total, Agency staff handled hundreds of requests for information on various subjects, including railway level of service obligations, final offer arbitration, the legislative review of the Act, interswitching, producer car loading sites, demurrage, certificates of fitness, railway crossing disputes, and transfer and discontinuance of railway lines. In addition, when appropriate, staff used these opportunities to explain the Agency's new mediation services. The Agency also received numerous calls about its railway costing work and Bill C-34 analysis as these related to the recent Estey/Kroeger reviews of the western grain handling and transportation system.

Chapter 2

Assessment of the Operation of the Act

EVERY YEAR, THE AGENCY ASSESSES THE OPERATION OF THE *CANADA Transportation Act*, as directed by subsection 42 (2), and summarizes the issues it has encountered in administering the Act in its annual report. These assessments are based on the Agency's experience with the Act and on comments from transportation providers and users.

Air Transportation

While no major difficulties related to the Act's air transportation provisions arose in 2000, minor issues did emerge.

Advertising and Sale of New Air Services (Section 59)

Section 59 prohibits a company from accepting bookings and selling transportation before it receives a licence for a new air service. This concept and a financial fitness test were elements of Canada's 1994 International Air Transportation Policy, which was designed to protect consumers from new Canadian international charter carriers that could sell transportation but might fail to actually operate a charter service.

By extending the scope of section 59 to all publicly available air services, the Act has applied the prohibition to foreign charter carriers, well-established Canadian and foreign scheduled carriers seeking to add new routes, companies bidding on public contracts and new companies seeking to advertise their upcoming services before taking bookings.

The Agency has successfully dealt with the broad scope of section 59 by using its powers to exempt carriers from the section's application where compliance is unnecessary, undesirable or impractical. However, this was not the intent of the consumer protection measure set out in the 1994 International Air Transportation Policy which refers to a prohibition only for "New Canadian International Charter Entrants."

Notice of Discontinuance and Reduction of Services (Section 64)

The amendments to the Act that came into effect on July 5, 2000 broadened the scope of section 64. An air carrier is now required to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point in three situations:

- when a carrier's proposal to discontinue service would result in only one or no carriers serving a point;
- when a carrier's proposal to reduce the frequency of a service to less than one flight per week would result in only one or no carriers serving that point at least once per week; or

- when a carrier's proposal to discontinue a year-round, non-stop, scheduled air service between two Canadian points would reduce seating capacity by 50% or more on that route.

If one of these situations arises, the carrier must give the communities affected 120 days notice before the date it proposes to discontinue or reduce a service. Carriers that have served a point for less than one year are required to give 30 days notice. A carrier may ask the Agency to reduce the notice period.

The carrier must publish its notice in the largest circulation newspaper serving the community affected by the change in air services. The carrier must also send the notice to the federal Minister of Transport, to the Minister of Transport in the provinces or territories affected, and to the Agency.

If a licensee fails to comply with section 64, section 65 allows the Agency to direct that carrier to reinstate service, but only following a written complaint and only where it is practicable for the carrier to do so. When financial distress causes an air carrier to terminate all operations, it would be difficult for the Agency to find that it is practicable for the licensee to resume services.

Section 64 applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement. The Agency has been able to deal with these situations by using its powers to exempt carriers where compliance is unnecessary, undesirable or impractical. However, consideration should be given to specifying in the Act that this provision applies only to those air carriers who have operated for a minimum of six months. This change would exclude seasonal operators and would allow air carriers to enter markets temporarily.

Air Travel Complaints Commissioner

Recent changes to the *Canada Transportation Act* created the position of Air Travel Complaints Commissioner and established the requirement that the Commissioner report at least semi-annually, on amongst other matters, the number and nature of complaints received, the names of the carriers against whom the complaints were made and any systemic problems observed.

The lack of timely operating statistics on an individual carrier basis which is also consistent between carriers makes it difficult to compare their relative success in meeting passenger expectations. It also makes it more difficult to compare a carrier's relative performance in one period over the next. Requiring more timely statistical reporting would help strengthen the Commissioner's report and make it more relevant to air travellers when they make their choice among several air carriers. It will allow the Commissioner to better assess the complaints received and quite importantly, allow him to assess relative carrier success in addressing systemic issues that he had earlier identified.

Rail Transportation Final Offer Arbitration

In July 2000, Bill C-34 amended the *Canada Transportation Act* regarding final offer arbitration in several ways. Carriers and shippers must now submit their final offers to the Agency simultaneously. Within five days of receiving the final offers, the Agency must refer the matter to the arbitrator or a panel of three arbitrators. Unless the parties agree to a different time frame, arbitration must be completed within 60 days, or 30 days for disputes involving freight charges of less than \$750,000.

Many applications for final offer arbitration have raised jurisdictional or procedural questions which require an Agency decision. Bill C-34 permits the Agency, if the shipper agrees, to rule on the availability of final offer arbitration **before** referring the matter for arbitration. Should the shipper not agree, the arbitration proceeds at the same time the Agency is ruling on the jurisdictional or procedural questions and a decision may be rendered. If the Agency determines that the matter was not a matter eligible for final offer arbitration, the arbitrator's decision can be set aside. If the arbitrator's decision is pending, the process may continue, subject to terms or conditions set by the Agency. Since the Agency may determine whether final offer arbitration is applicable to a dispute while the arbitration is actually taking place, some parties are concerned that they may be compelled to help pay for proceedings that may later be deemed at least partly invalid.

To help parties avoid filing ineligible submissions, the Agency has published a summary of its decisions on procedural challenges on its website. Feedback from shippers and carriers shows that parties have referred to this summary before submitting or challenging final offer arbitration submissions.

Certificates of Fitness

The Agency issues certificates of fitness to parties intending to construct or operate a railway under federal jurisdiction, once it determines that adequate liability insurance is in place. In the past, parties wanted to know what factors the Agency considered when determining which railways fell within the federal domain, so the Agency agreed to include such factors in any decision granting or denying a certificate. However, concerns have been raised about railways' freedom to structure their organizations to either embrace or avoid federal jurisdiction. The sometimes substantial differences between the rights and obligations of railways and shippers under federal jurisdiction, versus those under provincial jurisdiction, can give parties incentives to structure a transfer so that it falls under the jurisdiction that provides the greatest benefits. Furthermore, some have suggested that the Agency should have the power to review the documents pertaining to a transfer of a rail line from a main line carrier to a short line carrier (under Division V, Part III) to ensure that the new short line railway is operating under the proper jurisdiction, that shippers and consumers have all the rights accruing to them, and that adequate liability insurance protects shippers and consumers.

Railway Line Construction

In previous annual reports, the Agency discussed the following issues raised by municipalities, landowners and others directly or potentially affected by railway construction projects:

- The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but does not have the authority to consider the actual need for the new rail line.
- Construction approval does not include railway facilities other than railway lines (such as stations, wharves and depots) and therefore the environmental impact of such projects may not be assessed.
- No construction approval of a railway line is required if the construction is within the existing right of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 kilometres. Major railway projects (such as intermodal terminals) can therefore be exempt from an environmental assessment when they are constructed within those limits.

Transfer and Discontinuance of Railway Lines

Also in previous annual reports, the Agency reported some concerns about the transfer and discontinuance provisions in the Act as reported by shippers, governments, railways and others in surveys, submissions, conferences and meetings. Bill C-34 addressed some of these questions, but parties are still concerned about the following issues:

- Lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow parties to prepare for the effects of changes in railway operations.
- Possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction.
- Lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate.
- Short time frames within which governments must decide whether to buy a railway offered for transfer.
- Requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value.
- Lack of requirement for good faith negotiations between railways and governments discussing net salvage value and other aspects of a transfer.
- Lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

In 2000, some additional concerns have been raised about the operation of these provisions. First, there is no provision for regulatory oversight of transfer agreements, so it may be for parties to do the following:

- To ensure that a transfer was made for continued operations.
- To ascertain the jurisdiction under which the new short line should operate.

- In the case of leases, to determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who — the lessee or the lessor — is the proper operating authority on that line.
- To determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party.
- To determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

In the provisions concerning a commercial transfer of a railway line (following an advertisement of the availability of a line), the Act provides guidance in a situation where a transfer cannot be completed in accordance with an agreement between a railway company and an interested party. However, the Act does not provide similar guidance when a transfer cannot be completed in accordance with an agreement between a railway company and a government (following the offer of the line to all governments). Neither the railway nor the interested government know what their rights or obligations are in such a scenario.

Some concerns have also been raised primarily by western Canada municipalities and associations about the new provisions in Bill C-34. These concerns include the following:

- A 12-month period, during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, was introduced to give parties more time to consider their options for that line. But, if a government or community-based group expresses interest in that line, the railway must immediately terminate the 12-month period. However, this also reduces the 12-month period for all parties, including those who may need the extra time to evaluate their options.
- A new provision allows either party to a commercial negotiation for the transfer of a railway line (under section 143), to ask the Agency, at that party's cost, to make a net salvage value determination of the railway line. The parties may then use such a value to assist them in their negotiations. In these cases, if the Agency determines that a railway has removed infrastructure in order to reduce traffic on the line, it may reduce the net salvage value of the line by the cost of replacing such infrastructure. However, when a government body and a railway cannot agree on the net salvage value of a line to be transferred (under section 145), the Agency does not have the same authority to reduce the net salvage value of the railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.

Under subsection 95(2) of the Act, the Agency has investigated and ruled on numerous disputes about noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations. On December 7, 2000, the Federal Court of Appeal ruled that existing legislation did not give the Agency jurisdiction to conduct such

investigations. This ruling emphasized that, under federal transportation legislation, only one dispute resolution mechanism — the civil courts — is open to parties who may be affected by railway operations. The Agency is working with the *Canada Transportation Act* Review Panel, Transport Canada, the Railway Association of Canada and the Federation of Canadian Municipalities to find an interim mechanism for dealing with such concerns while the government considers its legislative options.

Process of Assessment of the *Canada Transportation Act*

The operation of the *Canada Transportation Act* is assessed by the Agency on an annual basis, and issues encountered in administering the Act are summarized in its annual report. Subsection 53(1) of the *Canada Transportation Act* requires the Minister of Transport, no later than four years after the date of the Act coming into force, to appoint one or more persons to carry out a comprehensive review of the operation of the *Canada Transportation Act*.

The *Canada Transportation Act* Review Panel

In July 2000, the Minister of Transport appointed a Panel to conduct a comprehensive review of the *Canada Transportation Act*. Section 53 calls for a comprehensive review, to be completed by July 1, 2001, of the operation of this Act. The Panel conducting the review shall assess whether the legislation provides Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system, and, where necessary or desirable, recommend amendments to the National Transportation Policy set out in section 5 and the legislation of any other Act of Parliament for which the Minister of Transport is responsible that pertains to the economic regulation of a mode of transportation and transportation activities under the legislative authority of Parliament.

Issues Requiring Special Attention from the Review Panel

Competitive Rail Access Provisions — The Review Panel shall consider proposals for enhancing competition in the railway sector, including enhanced running rights, regional railways and other access concepts. These concepts need to be assessed in the broader context of increasing North American integration and ensuring cost-effective service for shippers over the long term. The Review Panel shall submit an interim report on access issues to the Minister of Transport by December 31, 2000 and a final report on the operation of the Act in 2001, which may affect certain areas of the Agency.

The following issues shall be considered in connection with any other matters dealt with by the Review Panel:

- a) the overall effectiveness of the current legislative and regulatory framework in sustaining the high levels of capital expenditures required to enhance productivity and promote innovation

- b) the extent to which the current framework supports the efforts of Canadian transportation players to adapt to the new e-business environment and to meet global logistics requirements
- c) the extent to which the current framework is appropriate for dealing with the public policy issues that may arise from newly emerging industry structures
- d) the extent to which the current framework provides the government with the necessary powers to support sustainable development objectives
- e) the advisability of specific measures designed to preserve urban rail corridors for future mass transit use in the rail line abandonment process
- f) whether the Canadian Transportation Agency should have the powers to set “maximum” as opposed to “actual” interswitching rates. (This matter has been raised by the Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations.)

For more information on the *Canada Transportation Act* Review Panel, please contact them at:

Canada Transportation Act Review
P.O. Box 1118, Station B
Ottawa, Ontario K1P 5R2
Tel: (613) 993-4743 Fax: (613) 993-7837
Website: www.reviewcta-examenltc.gc.ca
E-mail: info@reviewcta-examenltc.gc.ca

The Agency's Activities with the Review Panel

As part of the Review Process, the Agency was invited to make presentations to the Review Panel on two occasions. Agency staff briefed the *Canada Transportation Act* Review Panel Members on a variety of topics including; the competitive access provisions; regional railroads; Certificates of Fitness and jurisdictional issues related to them; the transfer and discontinuance process; marine issues; mergers and acquisitions; and air matters, including accessible transportation.

The Agency also provided the Review Panel Members with copies of the Agency's annual reports from 1996 to 1999; a document which compared Canadian regulatory provisions with that of its U.S. counterpart, the Surface Transportation Board; and copies of Agency brochures and publications on the various matters that the Agency regulates in its day-to-day operations.

Chapter 3

What's Ahead

IN 2001, THE AGENCY WILL CONTINUE TO EVOLVE TO SERVE CANADA'S RAPIDLY changing transportation sector. The statutory review of the Act may alter the Agency's responsibilities, as may several decisions expected from the Federal Court.

The Agency has surveyed air travellers with disabilities to get a clearer picture of how well the system responds to their needs. The survey identified areas where passengers were satisfied. For example, most respondents found each of the airport facilities mentioned to be accessible. As well, 92% were satisfied with the way their needs were met by the carriers and with staff's sensitivity to their needs. The survey also highlighted areas where the Agency, the industry and people with disabilities must continue to work together to improve services, equipment and facilities to better respond to the needs of people with disabilities travelling by air. For example, respondents said communication of information at airports and provision of accessible seating on aircraft could be improved. The Agency is currently finalizing the survey results. A report of these findings, to be released in 2001, will help the Agency set goals and priorities for further improving the accessibility of air travel in Canada.

In 2001, the Agency will conduct two public consultations. One will focus on the proposed Code of Practice on the Communication of Information in the federal transportation network. This code will address issues that persons with sensory and cognitive disabilities face when they travel by air, rail or extra-provincial ferry, such as the adequacy of telephone teletypes for the deaf (TTYs) in terminals. The second consultation will focus on the proposed changes of Part VII of the *Air Transportation Regulations* to include small aircraft with 20 to 29 passenger seats. Part VII of the *Air Transportation Regulations* addresses the type of services that air carriers must offer to travellers with disabilities. The Agency has finished gathering data from specific segments of the industry and has consulted with its Accessibility Advisory Committee on these two broad issues. It will now consult further with the industry, the community of persons with disabilities and other interested parties.

Also in 2001, the Agency will do the following:

- Release a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities travelling by air.

Accessibility for Persons with Disabilities

- Study the results of a joint Agency and Transportation Development Centre research project, which will help the Agency determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.
- Continue to actively promote accessible transportation at several major international gatherings — a Member and the Director General will present papers at *Transed 2001: Towards Safety, Independence and Security* (Warsaw, Poland, July 2–5) and the Director, Accessible Transportation Directorate, will speak at the Inclusion by Design: Planning the Barrier-Free World conference (Montreal, June 1–5).
- Collect the benchmark data needed to monitor the implementation of the Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities.

The Agency will also continue to work to determine whether obesity is a disability for the purpose of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency plans to hold an oral hearing in 2001 to hear and test further evidence from interested parties.

Air Transportation

The Agency is anticipating an increased level of activities in the consumer, tariffs and pricing complaints area. It is planning to monitor domestic airfares more extensively, under subsection 66(6) of the *Canadian Transportation Act*. In addition, the Agency expects to issue a number of decisions involving complaints about domestic pricing under subsection 66(1) and complaints involving the reasonableness of tariff provisions under subsection 67.2(1) of the Act with respect to domestic carriage, and section 111 of the *Air Transportation Regulations* with regard to international carriage. Some of the tariff complaints involve significant matters affecting air travellers — for example, the reasonableness of the current maximum amount of compensation paid for lost or damaged baggage, and issues of compensation related to denied boarding due to carrier overbooking.

In 2001, the Agency will address the matter of air rage, specifically a carrier's right to deny transportation to passengers who pose or may pose a threat to themselves, other passengers, crew or the aircraft. To protect passengers from possible arbitrary action by an air carrier, a carrier's tariff, which contains the carrier's terms and conditions of carriage, must clearly set out a system of graduated sanctions to be taken against unruly passengers, with the sanctions imposed being consistent with the severity of the incident. This is particularly important in cases where an air carrier permanently refuses to carry an unruly passenger. The Agency expects that this decision will affect the whole Canadian air carrier industry and that it may help clarify the rights and obligations of passengers and air carriers in similar cases in the future.

As a result of the changes to the Act in Bill C-26, 2000 was a year of transition and adjustment to the Agency's new and modified responsibilities. Temporary measures and staff deployed from elsewhere in the Agency were put in place to deal with the sudden increase in workload and to develop new policies, practices and procedures for dealing with consumer, pricing and tariff complaints. The Agency expects 2001 to be a year of consolidation and confirmation. Based on the experience the Agency has gained, it will finalize its policies, practices and procedures.

The Act requires the Air Travel Complaints Commissioner to issue a report at least semi-annually. The Commissioner will issue two reports in 2001 which will report on the Agency's consumer complaints activities in detail. In these reports, the Commissioner will provide statistics, identify systemic issues and, as appropriate, issue recommendations designed to improve air travel for consumers. His 1st report was tabled in March and the 2nd report will likely be tabled in the fall.

The Agency continues to revise the *Air Transportation Regulations* so that it can implement the April 4, 2000 policy on international charter passenger air services (the International Charter Policy) and the May 29, 1998 policy on international all-cargo charter air services (the All-Cargo Policy). The Agency is also proposing amendments to various other provisions of the *Air Transportation Regulations*, such as provisions related to tariffs and liability insurance. Pre-consultations on the proposed amendments began in December 2000. In response to comments received during these pre-consultations, Agency staff plan to meet with several interested parties to discuss the proposed amendments. All amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette*.

Until the proposed amendments are promulgated into regulations, the Agency will continue to exempt air carriers from provisions of the existing Regulations that conflict with the new charter policies.

The proposed amendments to the *Air Transportation Regulations* will reduce the number of international charter types to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions governing transborder charters have been incorporated into those governing international charters, so both types of charters are now regulated in the same manner. Also, consistent with the International Charter Policy, foreign carriers are not subject to more onerous conditions than those imposed on Canadian charter carriers, provided the foreign country treats Canadian carriers the same way.

Following a commitment by the Minister to review Canada's international air policy, Transport Canada released a consultation document in February 2001 for stakeholder review and comment. The new policy, which will guide the government's strategy for negotiating bilateral air agreements, will likely lead to a

broad exchange of rights and less regulation. This new policy is expected to be announced in summer 2001 and to come into effect at the end of October 2001. The Agency will be involved in developing the new policy. In addition, the Agency expects to help implement the new policy, which will seek to balance the needs of airlines, airports, communities and consumers.

Marine Transportation

In 2001, the Minister of Transport is expected to introduce a bill that will modernize legislation governing shipping and navigation and that will amend the *Shipping Conferences Exemption Act*. Upon implementation of any amendments, the Agency will need to revise its *Guidelines Respecting the Filing of Documents and Other Requirements*, after consulting with participants. As well, the new bill is expected to contain a provision requiring the Minister to review, on complaint, the reasonableness of the fees set by emergency response organizations. The Minister may appoint a person to assist in this review, and the Agency may be asked to assist in such reviews.

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities must publish their tariff proposals in Part I of the *Canada Gazette*. Parties then have 30 days to file objections to the proposal with the Agency. If the Agency receives any objections, it conducts investigations.

In 2001, the Agency will complete its investigation of the Laurentian Pilotage Authority tariff proposal that was published on September 16, 2000. In addition, the Pacific Pilotage Authority published a tariff proposal on December 30, 2000. Various marine industry intervenors on the West Coast informed the Agency that they planned to file objections to the proposal. If they do, the Agency will carry out its first investigation of a pilotage tariff proposal on the West Coast since the Pacific Pilotage Authority was created in 1972.

In 2001, the Agency will also carry out several activities related to the *Coasting Trade Act*. It will update the guideline document entitled *Notice to Persons Seeking Licences*. Agency staff will conduct extensive consultations with the industry to address Canadian operators' concerns about vague and undefined coasting trade applications. Agency staff will also hold discussions with relevant parties regarding the application process for the temporary importation of a foreign vessel.

Mediation

The Agency will continue its mediation pilot project in the rail and marine modes until June 30, 2002. This will allow the Agency to meaningfully evaluate the costs and benefits of running a permanent mediation service to resolve disputes. The Agency will be actively promoting mediation as an alternative to adjudication processes.

Rail Transportation

In 2000, Parliament passed Bill C-34, which amended the Act. The Agency will adapt to its amended responsibilities, which include determining commercial net salvage value, and resolving disputes about the transfer and discontinuance process for railway lines. By the end of 2001, the Agency will also make its first revenue cap determinations for CN and CP movements of western grain, following consultations with farmers, shippers, railways and governments.

Also in 2000, the Federal Court of Appeal ruled that the Agency did not have jurisdiction under subsection 95(2) of the Act to investigate complaints about noise, smoke and vibration stemming from day-to-day railway operations. While the government examines its legislative options for a replacement to subsection 95(2), the Agency will work closely with the railways, the Railway Association of Canada, the Federation of Canadian Municipalities and Transport Canada to find an appropriate interim mechanism for resolving such complaints. The Agency will also consult with these parties to update its *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Railway Crossings* used by CN and CP, and to assess the feasibility of a similar document that Canadian short-line railways could use when charging municipalities for work the railways perform at railway crossings.

In 2001, the Agency expects to issue two decisions that may have implications for short-line, industrial or commuter railway operations. In the first, the Agency must consider the legal jurisdiction for urban commuter lines operating primarily over the lines of a federal railway. In the second, the Agency must examine, from a jurisdictional perspective, the functional integration between provincial and federal railways owned by the same company.

The Agency will also consider two applications for running rights in 2001. Ferroequus Railway Company Limited and the Hudson Bay Railway Company both filed applications with the Agency to run over various subdivisions of the Canadian National Railway Company in Manitoba, Saskatchewan, Alberta, and British Columbia. While the predecessor to the Agency, the National Transportation Agency, dealt with four applications for running rights throughout its existence, these are the first two applications filed under the current legislation. In assessing these applications, the Agency may grant the right and make any order and impose any conditions on either railway company, having regard to the public interest.

As in other years, the Agency will continue in 2001 to note the potential effects of changes in the rail industry, such as takeovers, mergers and short line consolidation.

Agency Management

In 2001, the Agency will continue to participate in government-wide initiatives — such as the modernization of comptrollership, the Financial Information Strategy, staffing reform, Government On-Line and the Service Improvement

Initiative — that form part of the Government of Canada's modern management framework. This framework was illustrated in the report *Results for Canadians*, tabled by the President of the Treasury Board in March 2000. These initiatives are linked to objectives in the Agency's 2000 Strategic Plan.

An important objective of that plan is to have employees recognize the Agency as a workplace of choice. The Agency will continue to follow up on the concerns employees raised during the Public Service employee survey. It has developed an action plan to address such issues as workload and resources, training and development, staffing and classification, official languages and work processes. The Agency is also taking steps to prepare for the large number of retirements anticipated over the next decade. In addition, the Agency — which already complies with the requirements of the *Employment Equity Act* — will build on the positive results of a recent Canadian Human Rights Commission audit as it continues to diversify its workforce. Another important focus for the Agency will be continued staff development, to ensure the Agency's workforce has the skills to meet future challenges and demands.

The Agency will continue to increase and improve its use of information technology, in line with Government On-Line. On April 1, 2001, the Agency will implement accrual accounting, complying with Financial Information Strategy. The Agency will also continue work relating to the implementation of the Universal Classification System and will begin work relating to the Service Improvement Initiative.

In addition, the Agency is focusing more attention on helping its employees work in their preferred official language. To this end, it has created an internal consultative committee on official languages that will advise and support managers.

Federal Court

A number of Federal Court decisions expected in 2001 will be of significant interest to the Agency. These judgments are expected to determine, among other issues:

- Whether land reclamation costs should be factored into the Agency's determination of net salvage value for purposes of transferring or discontinuing the operation of a railway line.
- Whether the rail portion of an intermodal through rate is eligible for final offer arbitration.
- The degree to which the railway rate regulation referenced in term 32(2) of the 1949 Terms of Union of Newfoundland with Canada continues to apply in the current environment.
- Whether the Governor in Council has the jurisdiction to make a legal determination — namely, whether port charges are fixed fees under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Chapter 4

Organization

CANADA'S TRANSPORTATION INDUSTRY IS CONTINUALLY CHANGING. IN THE rail industry, deregulation and rail plant rationalization have dramatically altered the landscape: railways are trying to shed their money-losing lines, communities are fighting to preserve local service and short-line railways are growing. In the air sector, volumes are increasing and new international alliances are emerging. In the marine mode, new structures for managing ports and international competition are evolving. And finally, new technologies are gradually allowing service providers in all modes to make their vehicles and infrastructure even more accessible to persons with disabilities.

In response, the mechanisms for regulating the transportation industry are changing too. The Agency is always seeking new, flexible and forward-thinking ways to adapt to its current mandate and carry out its duties effectively.

The Agency is a quasi-judicial tribunal. With its Chairman as Chief Executive Officer, the Agency consists of a Vice-Chairman, up to five other full-time Members appointed by the Governor in Council and up to three part-time Members appointed by the Minister. Members, as the legal embodiment of the Agency, are economic regulators who make decisions on a wide range of matters affecting the economics of federal transportation modes.

The Agency's mandate extends to issuing licences to air carriers and certificates of fitness to rail carriers, and resolving disputes about various transportation rate and service matters. The Agency is also the aeronautical authority for Canada on matters related to the economic regulation of air carriers, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. In addition, the Agency can also order parties to remove undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federally regulated transportation network.

Complaints Process

Complaints drive many of the Agency's processes, so the Agency has developed a process to handle complaints quickly, effectively and fairly. A panel of at least two Members considers each application or complaint. Once all parties have filed their pleadings, the Agency's staff does any analysis the Members require. The Members consider the matter from economic, legal and operational perspectives, then issue a decision. Under the Act, this decision-making process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of these decisions, as well as rules, orders and regulations. Most decisions and orders are also available on the Agency's website at www.cta.gc.ca.

The Agency has taken steps to help shippers, carriers, travellers, municipalities and others affected by federal transportation to fully understand the Agency's roles and responsibilities, and their rights under the Act. The Agency's communications and consultation activities are an important facet of this work. The Agency also asks for and listens to opinions on regulatory changes that will affect the transportation industry.

Where appropriate, the Agency encourages parties to resolve disputes informally. The Agency's focus on consultation and facilitation has helped transportation users and providers resolve matters efficiently without resorting to the courts.

Structure

The Agency comprises of the Chairman's Office and four branches: the Air and Accessible Transportation Branch, the Rail and Marine Branch, the Legal Services and Secretariat Branch, and the Corporate Management Branch. The branches support and advise Agency Members.

The Air and Accessible Transportation Branch implements Agency decisions and orders to license Canadian and foreign air carriers, enforce licensing requirements and issue charter permits. It also helps negotiate and implement international air agreements, and administers international air tariffs. This branch handles general consumer complaints related to air travel, as well as specific consumer complaints concerning the prices air carriers offer on domestic routes that have limited or no competition. It also supports the Agency to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and helps resolve accessibility complaints.

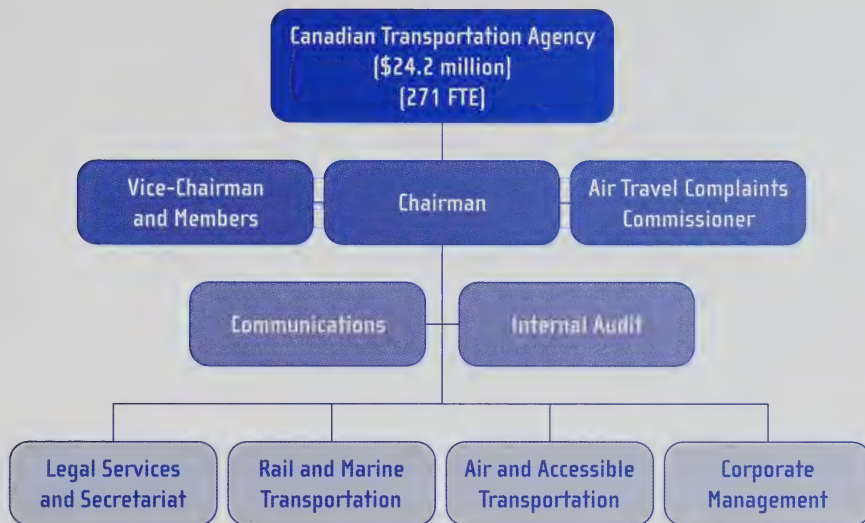
The Rail and Marine Branch deals with rate and service complaints arising in the rail and marine industries, as well as disputes between railways and other parties over railway infrastructure matters. It also issues certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. As well, it helps the Agency determine regulated railway interswitching rates and the railway revenue cap for grain movements; helps develop costing standards and regulations; and audits railway accounting and statistics-generating systems, as required.

The Legal Services and Secretariat Branch issues the Agency's decisions and orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also help conduct Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations.

The Corporate Management Branch provides corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

Staff in the Chairman's Office provide day-to-day support to the Members and the Air Travel Complaints Commissioner. The Office also houses the Communications Directorate, which works to ensure that Canadians understand their rights, their obligations and the Agency's role under the *Canada Transportation Act*, other federal legislation and related regulations.

The Agency employs approximately 271 people and is based in Hull, Quebec.



Mission

The Agency's mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

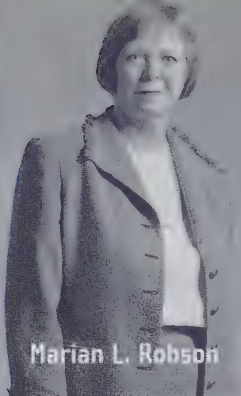
Values

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct, in achieving its mission.

- **Quality service:** a belief in delivering high quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- **Open communications:** a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those whom it serves.
- **Respect for others:** a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- **Personal development:** a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

Chairman

Ottawa, Ontario
Former port executive, railway
manager and National
Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996



Marian L. Robson



Gilles Dufault

Vice-Chairman

Montreal, Quebec
Former Via Rail executive and
management consultant
Appointed January 19, 1998
as a Member; appointed Vice-
Chairman in August 2000

Member

St. John's, Newfoundland
Lawyer, and past President and
founder, Newfoundland
Fishermen's Union
Appointed July 1, 1996



Richard Cashin



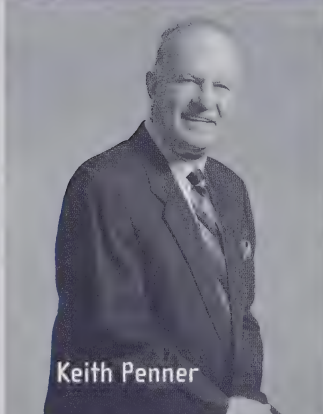
Mary-Jane Bennett

Member

Winnipeg, Manitoba
Lawyer, and active member of
various boards and committees
Appointed January 19, 1998

Member

Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament
from Northern Ontario
and National Transportation
Agency Member
Appointed July 1, 1996



Keith Penner



George Proud

Member

Ottawa, Ontario
Former Member of Parliament
for Hillsborough and former
Member of the Legislative
Assembly of PEI
Appointed January 8, 2001

Member

Willowdale, Ontario
Former Chair, City of Toronto
Planning Board, and
telecommunications executive
Appointed December 22, 1997



Michael A. Sutton



Bruce Hood

**Air Travel Complaints
Commissioner and Member**
Town of Erin, Ontario
Former National Hockey League
referee and travel agency
owner/operator
Appointed August 1, 2000

Chapter 5

Cases Before the Court

Federal Court of Appeal Cases Decided

Via Rail Canada Inc. v. National Transportation Agency and Jean Lemonde

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-507-96

Appeal from National Transportation Agency Order No. 1995-R-491 and Decision No. 791-R-1995, both dated November 28, 1995, in the matter of an application by Mr. Jean Lemonde, on behalf of Minikami (Club de mini Basketball en fauteuil roulant “Les Kamikazes”), pursuant to subsection 63.3(1) of the *National Transportation Act*, 1987.

By judgment of the Federal Court of Appeal dated October 10, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal ordered that the decision of the National Transportation Agency with respect to section 13-D of *VIA's Special and Joint Passenger Tariff 1* be set aside and the matter be referred back to a differently constituted panel of the Agency to conduct a new inquiry with respect to the tariff.

Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-649-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-210-1998 dated July 16, 1998 regarding a complaint by the Corporation of the City of Windsor regarding Canadian Pacific Railway Company's failure to comply with the rail line abandonment provisions of the *National Transportation Act*, 1987 as they pertain to maintenance obligations for the University Avenue and Riverside Drive bridges at mileages 112.40 and 112.60 of the former Windsor Subdivision, in the City of Windsor and a request that Canadian Pacific restore these bridges to their former condition as streets, pursuant to the *Canada Transportation Act*.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on September 26, 2000.

Canadian National Railway Company v. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Alison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter and Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-537-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-123 and Decision No. 87-R-1999, both dated March 8, 1999, concerning the noise levels emanating from the operations of the Canadian National Railway Company in its Oakville Yard in Oakville, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-729-99 and A-741-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

Canadian National Railway Company v. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-531-99

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-122-1999 dated April 27, 1999 relating to an application for the apportionment of costs of certain works related to the Saint-Jacques Street Viaduct, in the Ville de Saint-Pierre and in the Ville de Montréal-Ouest.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on December 18, 2000.

Canadian National Railway Company v. Randy and Sue Taylor

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-729-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-537-99 and A-741-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

Norfolk Southern Railway Company v. Randy and Sue Taylor

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-741-99

Appeal of Agency Order No. 1999-R-308 and Decision No. 391-R-1999, both dated July 6, 1999, regarding a complaint by Randy and Sue Taylor concerning the noise, vibrations and diesel fumes emanating from the Norfolk Southern Railway Company idling locomotives, stored in the Canadian National Railway Company St. Thomas Yard, near Hiawatha Street, in St. Thomas, Ontario.

This case was heard simultaneously with Federal Court file numbers A-537-99 and A-729-99. By judgment dated December 7, 2000, the appeal was allowed. The Federal Court of Appeal found that the Agency has no jurisdiction to deal with complaints concerning noise, smoke and vibrations resulting from duly authorized railway operations.

*The Privacy Commissioner of Canada v. Canada Labour Relations Board**

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-685-96

Appeal of the judgment of the Trial Division of the Federal Court of Canada delivered on August 12, 1996 relating to the refusal of access to an individual of personal notes taken by Board members during a hearing.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on May 9, 2000.

*Note: This case does not involve a decision of the Agency. The Agency is simply an intervenor in this case.

Halifax Port Authority v. Halterm Limited

Federal Court of Appeal

Court File No.: 00-A-8

Application for leave to appeal Agency Decision No. 73-W-2000 dated February 4, 2000 regarding an application by Halterm Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that the Halifax Port Authority has acted contrary to section 50 of the *Canada Marine Act* and requiring that the Halifax Port Authority act in accordance with section 49 of the *Canada Marine Act* and regarding a preliminary motion by the Halifax Port Authority with respect to the Agency's jurisdiction to consider Halterm Limited's application under section 52 of the *Canada Marine Act*.

The application for leave to appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on April 19, 2000.

Cases Discontinued

Algoma Central Railway Inc. v. Canadian Transportation Agency and Steve Robinson
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-271-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000 relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

Notice of Discontinuance filed in the Federal Court of Appeal on July 12, 2000.

Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffat, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffat for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffat, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999 relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffat pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

Algoma Central Railway Inc. v. Canadian Transportation Agency and Steve Robinson
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-517-00

Appeal of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000 relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

Rural Municipality of Bayne No. 371 et al. v. Canadian Transportation Agency, Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company
Federal Court of Appeal
Court File No.: 00-A-35

Application for leave to appeal Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000 relating to a determination by the Agency regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of Canadian National Railway Company lands and other assets or interests in its Cudworth Subdivision in the province of Saskatchewan.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-625-00

Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000 in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority
Federal Court of Appeal
Court File No.: A-505-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000 in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Halterm Limited v. Minister of Transport, Vancouver Port Authority and Halifax Port Authority
Federal Court — Trial Division
Court File No.: T-1085-00

Application for judicial review of the matter of the Minister of Transport's recommendation to the Governor in Council in respect of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000 rescinding Canadian Transportation Agency Decision No. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Notice of Discontinuance filed in the Federal Court — Trial Division on September 28, 2000.

Cases Pending

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.

Federal Court — Trial Division

Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000 which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Canadian Pacific Railway Company v. West Coast Express Limited and David Roberts

Federal Court — Trial Division

Court File No.: T-1997-00

Application for an order pursuant to subsection 18.1(3) of the *Federal Court Act* prohibiting or restraining the Respondent David Roberts, an arbitrator appointed pursuant to section 162 of the *Canada Transportation Act* from proceeding with an arbitration between Canadian Pacific Railway Company and West Coast Express Limited pursuant to a referral by the Canadian Transportation Agency dated October 27, 2000.

Petitions to the Governor in Council Cases Decided

Vancouver Port Authority v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision Nos. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000. In Decision No. 73-W-2000, the Agency determined that it had jurisdiction to consider an application by Halterm Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that the Halifax Port Authority had acted contrary to section 50 of the *Canada Marine Act*. In Decision No. LET-W-98-2000, the Agency determined that it had jurisdiction to consider an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* and section 26 of the *Canada Transportation Act* for a finding that the Vancouver Port Authority had acted contrary to sections 49 and 50 of the *Canada Marine Act*.

By Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, Her Excellency the Governor General in Council rescinded Agency Decision Nos. 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

Georgina Sasvari v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 266-AT-A-1999 issued in connection with a complaint by Ms. Georgina Sasvari respecting Air Transat's refusal to carry Ms. Sasvari's service dog in the aircraft passenger cabin on a flight between Toronto, Ontario and St. Maarten, Dutch West Indies.

By Order-in-Council P.C. 2000-1321 dated August 23, 2000, Her Excellency the Governor General in Council declined to vary or rescind Agency Decision No. 266-AT-A-1999 dated May 25, 1999.

Cases Pending

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

Chapter 6

Other Information

THIS CHAPTER PROVIDES THE FOLLOWING: STATISTICS FOR SOME OF THE Agency's activities, a list of legislation the Agency has responsibility for, the Codes of Practice, and federal railway companies that the Agency has issued certificates of fitness to.

Statistics

Air Carriers, by Nationality

	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 1999	Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2000	Carriers with National Transportation Agency* licences yet to be replaced, as of December 31, 2000
Canadian	878	884	—
United States	769	763	1
Other Foreign	108	108	1

* The National Transportation Agency was the predecessor of the Canadian Transportation Agency.

Licence Authorities Held, by Nationality

Services	Canadian					United States	Other	Total
	Small	Medium	Large	All cargo	Total			
Domestic	860	22	13	33	928	—	—	—
Non-scheduled international	427	20	11	25	483	756	85	—
Scheduled international	13	28	74	5	120	49	59	—
Total December 31, 2000*	1,300	70	98	63	1,531	805	144	2,480

* For comparison, the total in December 31, 1999 was 2,469.

Air Licensing Activities

		Completed in 1999	Completed in 2000
Applications for	New licences	165	189
	Amendment of licences	168	170
	Suspensions	189	178
	Cancellations	72	92
	Reinstatements	69	53
	Exemptions/rulings*	50	112
	Other Foreign	—	3
Agency-initiated	Suspensions	117	128
	Cancellations	93	91
	Reinstatements	60	27
Total		983	1,043

* The increase in the number of these cases over 1999 relates primarily to issues pertaining to the notification requirements of section 64 of the Act.

Annual Statistics, Charters Division, 1999 vs. 2000

	1999	2000
Charter permits issued		
Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	237	253
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	333	331
Passengers resaleable, which includes the following:		
• common purpose charters		
• combination of advance booking charters and inclusive tours charters		
• inclusive tours charters		
• advance booking charters	1,159	1,101
Additional statistics		
Exemptions granted to the <i>Charter Regulations</i>	1,123	928
Amendments to approved charter programs	436	390

Accessible Transportation Information Statistics, 2000

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows. These are the figures for 2000.

Air Travel Guides distributed	8,717
Accessibility brochures distributed	6,595
Newsletters distributed	17,481
General inquiries and accessibility-related calls received over the Internet or on the toll-free lines	3,086
Public presentations given	17
Exhibits (accessibility) displays made available	10
Advertisements placed	19

All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues

The Air Travel Complaints Commissioner received a total of 3,515 issues of complaint in 16 different categories during the reporting period. This exceeds the total number of complainants for the simple reason that few consumers list only one air travel complaint at a time. One letter, for example, listed nine separate issues that required individual attention.

Issues: July 5, 2000 to December 31, 2000

CANADIAN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program	Quality of service
Air Canada	4	243	19	11	54	127	95	1,016
Air Inuit		1	2			2		1
Air Labrador								
Air Montreal								1
Air Transat		21	3	1	6	1		92
Aviation Skyservice		4			3			18
Calm Air		2				1		1
Canada 3000 Airlines		13	1	6	8			72
Central Mountain Air					1			1
First Air		1				2		1
Interprovincial Airlines		1						4
Royal Airlines		3		2	2	1		49
WestJet Airlines				1		1		1
30,000 Island Air								
Air Canada's affiliates								
Air B.C.		2			1			4
Air Nova		6			2			11
Air Ontario		3						16
Canadian Airlines International		42	2		13	9	24	159
Canadian Regional		2			2	1		10
Total	4	344	27	21	92	145	119	1,457

Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccompanied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
77	32	409		106	4	8	6	2,211	769
								6	2
1								1	1
	1			1				3	1
5	25	42		7				203	69
1	2	10			1	1		40	11
		1						5	3
3	11	29		8			1	152	53
								2	1
								4	3
		1						6	2
4	9	22		4		1	3	100	30
		1					2	6	2
				1				1	1
		2						9	3
1		10						30	10
	1	7						27	7
12	3	77		10	2	1	2	356	128
1	1	9						26	10
105	85	620		137	7	11	14	3,188	1,106

FOREIGN CARRIERS	Allergies	Baggage	Cargo	Charges	Denial of boarding	Fares	Frequent flyer program
Aeroflot (Russian International Airlines)					1		
Air Afrique		2					
Air China		1					
Air France		3	1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines		1					
Alitalia		7			2		
American Airlines		7			3		
British Airways		1		1	1	2	
British Midland Airways		2					
BWIA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1					
China Southern Airlines							
Nationale de Transports							
Aériens Royal Air Maroc		2					
Continental Airlines		1					
Corsair		1					
Cubana de Aviacion					2	1	
Delta Air Lines							
Finnair		2					
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1	
Korean Air Lines				1			
LACSA		12			2		
Lufthansa German Airlines		5					1
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
No specific carrier identified		2		2	2	2	2
Northwest Airlines		2					
Olympic Airways		1					
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines		5					
Thai Airways							
United Air Lines		2					
USAir					1		
Total	0	62	1	6	19	7	3
Grand Total	4	406	28	27	111	152	122

Quality of service	Reservations	Safety	Schedules	Smoking	Tickets	Unknown	Unaccompanied minors	Unruly passengers	Total issues	Total complaints
2									3	1
									2	2
									1	1
8			2						17	6
									1	1
									1	1
9		1	3		2				24	9
11	1		21		2				45	16
8	1				1				15	6
4									6	2
					3				3	2
2									3	1
2			1						3	1
1			1						4	3
2		1	2		1				7	1
					1				2	2
3			1	2					9	4
4			2		1				7	1
4									6	2
					1				1	1
		1							1	1
6	1		1		1				15	7
	1				3				5	2
17									31	11
10	1	2	2		1				22	9
			1						1	1
4		1	2						7	1
8		5	1		2	4			30	22
			2		1				5	3
3	1		2		1				8	4
6	1	2	1		1				11	3
					1				2	1
1									1	1
2					1				8	4
1		1					1		3	1
3		1	1						7	3
4			3		2				10	5
125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
1,582	112	100	669	2	163	11	12	14	3,515	1,248

Rail Complaints:

Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received

National Transportation Act, 1987

January 1, 1988 to June 30, 1996

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	6*	5	—	1
Extended interswitching	10	3	—	7
Interswitching rates	7	7	—	—
Level of service	19	13	—	6
Final offer arbitration	9	2	—	7
Public interest**	12	9	—	3
Running Rights***	4	—	—	2

Canada Transportation Act

July 1, 1996 to December 31, 2000

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	—	—	—	—
Extended interswitching	—	—	—	—
Interswitching rates	—	—	—	—
Level of service	21	15	2	4
Final offer arbitration	14	6	0	8
Public interest**	N/A	N/A	N/A	N/A
Running Rights	—	—	—	—

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the *Canada Transportation Act*.

*** Two applications were denied as they were provincially regulated railways.

Statutes and Regulations

The Agency has primary responsibility for the following legislation:

Canada Transportation Act S.C. 1996, c. 10

The Agency shares responsibility to Parliament for the following legislation:

Access to Information Act R.S.C. 1985, c. A-1

Canada Marine Act S.C. 1998, c. 10

Canadian Environmental Assessment Act S.C. 1992, c. 37

Civil Air Navigation Services

Commercialization Act S.C. 1996, c. 20

Coasting Trade Act S.C. 1992, c. 31

Energy Supplies Emergency Act R.S.C. 1985, c. E-9

Financial Administration Act R.S.C. 1985, c. F-11

Pilotage Act R.S.C. 1985, c. P-14

Privacy Act R.S.C. 1985, c. P-21

Railway Relocation and Crossing Act R.S.C. 1985, c. R-4

Railway Safety Act R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)

Shipping Conferences Exemption Act R.S.C. 1985, c. 17 1987 (3rd Supp.)

The Agency has sole responsibility for the following regulations, rules and other statutory instruments:

Air Transportation Regulations

Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations

National Transportation Agency General Rules

Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations

Railway Costing Regulations

Railway Interswitching Regulations

Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations

Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations

Railway Traffic Liability Regulations

Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records

The Agency shares responsibility to Parliament for the following regulations:

Carriers and Transportation and Grain Handling Undertakings Information Regulations

Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations

Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations

The Agency, in consultation with Transport Canada, has proposed revoking the following engineering regulations:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1)

Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18)

Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12)

Pipe Crossings Under Railways Regulations (General Order E-10)

Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5)

Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4)

Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11)

Codes of Practice

The Agency develops regulations and codes of practice by weighing both the needs of persons with disabilities for accessible transportation services and the ability of industry to deliver accessible services. So far, it has developed the following codes.

Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of marine transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of air transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities: This code addresses the way railways provide services and the rail transportation equipment used by persons with disabilities.

Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2000

The Agency has issued certificates of fitness to the following companies:

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Cape Breton Development Corporation (carrying on business as Devco Railway)

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc.

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Ltd.

Goderich-Exeter Railway Company Ltd.
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company
Kelowna Pacific Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk and Western Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia
Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (carrying
on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route)
Quebec North Shore & Labrador Railway Company
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Ltd.
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company Ltd.
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd.

Appendix

Agency Accessibility Advisory Committee and Working Group Participants

THE AGENCY'S ACCESSIBILITY ADVISORY COMMITTEE AND WORKING GROUP participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Agency's Accessibility Advisory Committee

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on this committee.

Representatives from the community of persons with disabilities

Canadian Association for Community Living — C. Laurin-Bowie

Canadian Association of the Deaf — K. R. Nichols

Canadian Association of Independent Living Centres — H. Cullihall

Canadian Council of the Blind — J. Rempel

Canadian Hard of Hearing Association — C. Cantlie

Canadian Hearing Society — K. Armour

Canadian National Institute for the Blind — F. Cutler & J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind — Penny Leclaire

Canadian Paraplegic Association — E. Boyd

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) — R. Desjardins

Council of Canadians with Disabilities — P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive — Y. Mantha

Guide Dog Users of Canada — V. Collicott & D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille — P. Ferland

Kéroul — G. Déry

Learning Disabilities Association of Canada — B. McBride

National Federation of the Blind: Advocates for Equality — R. Marion

One Voice Seniors — W. Coates

Representatives from the transportation industry

Air Canada — E. Arcand

Air Transport Association of Canada — W. Everson

Canadian Airports Council — N. Raynor

Marine Atlantic — B. Harbidge

VIA Rail Canada Inc. — K. Coffen

Other interested parties

Canadian Human Rights Commission — H. Goldberg

Government of Newfoundland and Labrador — S. Appleby

Human Resources Development Canada — M. Regnaud

Transport Canada

Cabin Safety Standards — J. Hardcastle

Transportation Development Centre — B. Smith

Accessible Programs — B. Brown

Policy Integration and Corporate Issues — G. Blanchard

Regulatory Standards — M. Khouzam

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada — E. Arcand
Association du transport aérien du Canada — W. Everson
Conseil des aéroports du Canada — N. Raynor
Marine Atlantique — B. Harbidge
Via Rail Canada Inc. — K. Coffen
Autres parties intéressées
La Commission canadienne des droits de la personne — H. Goldberg
Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador — S. Appleby
Développement des ressources humaines Canada — M. Regnaud
Transports Canada
Normes relatives à la sécurité des cabines — J. Hardcastle
Centre de développement des transports — B. Smith
Transports accessibles — B. Brown
Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle — G. Blanchard
Normes réglementaires — M. Khouzam

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail

Annexe

LE COMITÉ CONSULTATIF DE L'OFFICE SUR L'ACCESSIBILITÉ ET LES PARTICIPANTS aux groupes de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

Représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience

Association canadienne pour l'intégration communautaire — C. Laurin-Bowie
Association des sourds du Canada — K. R. Nichols
Association canadienne des centres de vie autonome — H. Cullihall
Conseil canadien des aveugles — J. Rempel
L'Association des malentendants canadiens — C. Cantlie
Société canadienne de l'ouïe — K. Armour
L'Institut national canadien pour les aveugles — F. Cutler et J. McDonald
Canadian National Society of the Deaf/Blind — Penny Leclaire
Association canadienne des paraplégiques — E. Boyd
Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) — R. Desjardins
Conseil des Canadiens avec déficiences — P. Danforth
Centre québécois de la déficience auditive — Y. Mantha
Utilisateurs de chiens-guides du Canada — V. Collicott et D. Yale
Institut Nazareth et Louis-Braille — P. Ferland
Kéroul — G. Déry
Troubles d'Apprentissage - Association Canadienne — B. McBride
National Federation of the Blind: Advocates for Equality — R. Marion
La Voix - Le Réseau canadien des aînés — W. Coates

Compagnie de chemins de fer nationaux du Canada
 Chemin de fer Q.N.S. & L.
 CSX Transportation Inc.
 Eastern Maine Railway Company
 Essex Terminal Railway Company
 Ferrocarril de la Gaspésie Inc.
 Goddard-Exeter Railway Company Ltd.
 Hudson Bay Railway Company
 International Bridge and Terminal Company
 Kelowna Pacific Railway Company
 Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
 Minnesota, Dakota & Western Railway Company
 National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
 Nipissing Central Railway Company
 Norfolk and Western Railway Company
 Okanagan Valley Railway Company
 Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon
 Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant affaires ou
 se proposant de faire affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
 RailLink Canada Ltd.
 St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
 Sault Ste. Marie Bridge Company
 Toronto Terminals Railway Company Ltd.
 Union Pacific Railroad Company
 VIA Rail Canada Inc.
 Wabush Lake Railway Company Ltd.
 Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd.

Compagnies de chemin
de fer canadiennes de
compétence fédérale,
au 31 décembre 2000

Codes de pratiques

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements sur l'ingénierie suivants :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi (Ordonnance générale E-1)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux (Ordonnance générale E-12)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphie et de téléphone (Ordonnance générale E-18)

Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer (Ordonnance générale E-10)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité (Ordonnance générale E-11)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer (Ordonnance générale E-5)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4)

L'Office élabore des règlements et des codes de pratiques en prenant en considération tant les besoins des personnes ayant une déficience d'avoir accès à des services de transport que la capacité de l'industrie de fournir des services accessibles. Jusqu'à présent, l'Office a mis au point les codes suivants :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

L'Office a délivré des certificats d'aptitude aux compagnies suivantes :

- Algoma Central Railway Inc.
- Arnaud Railway Company
- Bangor and Artoostook Railroad Company
- Burlington Northern and Santa Fe Railway Company
- Canadian American Railroad Company
- Cape Breton Development Corporation (faisant affaires sous le nom de Devco Railway)
- Capital Railway
- Chemin de fer de la Marapédia et du Golfe Inc.
- Chemin de fer Ottawa Central Inc.
- Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :
 Loi sur les transports au Canada
 L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :
 Loi canadienne sur l'évaluation
 environnementale
 L.C. (1992), ch. 37

Loi d'urgence sur les approvisionnement
 d'énergie
 L.R.C. (1985), ch. E-9

Loi d'rogatoire de 1987 sur les
 conférences maritimes
 L.R.C. (1985), ch. 17, 1987 (3^e suppl.)

Loi maritime du Canada
 L.C. (1998), ch. 10

Loi sur l'accès à l'information
 L.R.C. (1985), ch. A-1

Loi sur la commercialisation des services
 de navigation aérienne civile
 L.C. (1996), ch. 20

Loi sur la gestion des finances publiques
 L.R.C. (1985), ch. F-11

Loi sur la protection des renseignements
 personnels
 L.R.C. (1985), ch. P-21

Loi sur la sécurité ferroviaire
 L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)

Loi sur le cabotage
 L.C. (1992), ch. 31

Loi sur le déplacement des lignes de
 chemin de fer et les croisements de
 chemin de fer
 L.R.C. (1985), ch. R-4

Loi sur le pilotage
 L.R.C. (1985), ch. P-14

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, règles et
 autres textes réglementaires suivants :
 Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
 Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer
 Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire
 Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une
 déficience
 Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises
 Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
 Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers
 Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)
 Règlement sur les transports aériens
 Règles générales de l'Office national des transports
 L'Office partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :
 Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, L'te
 Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.
 Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de
 transport et de maintenance de grain

Plaintes concernant le transport ferroviaire :

Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux
du 1^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions Nombre de demandes Décisions rendues En instance Retirées ou résolues

Prix de ligne concurrentiels	6*	5	—	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	—	7
Taux d'interconnexion	7	7	—	—
Niveau de service	19	13	—	6
Processus d'arbitrage	9	2	—	7
Intérêt public**	12	9	—	3
Droits de circulation***	4	—	—	2

Loi sur les transports au Canada
du 1^{er} juillet 1996 au 31 décembre 2000

Dispositions Nombre de demandes Décisions rendues En instance Retirées ou résolues

Prix de ligne concurrentiels	—	—	—	—
Agrandissement des limites d'interconnexion	—	—	—	—
Taux d'interconnexion	—	—	—	—
Niveau de service	21	15	2	4
Processus d'arbitrage	14	6	0	8
Intérêt public**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Droits de circulation	—	—	—	—

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada*.

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

[illegible]

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais d'embarquer	Interdiction	Tarifs	Programme pour grands voyageurs
AeroFlot (Russian International Airlines)	2			1			
Air Afrique	1						
Air China	1						
Air France	3		1	1	2		
Air Pacific						1	
Alaska Airlines	1						
Alitalia	7			2			
American Airlines	7			3			
British Airways	1	1		1	2		
British Midland Airways	2						
BWA International Airways							
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)	1						
China Southern Airlines							
Compagnie Nationale de Transports							
Aériens Royal Air Maroc	2						
Continental Airlines	1						
Corseair	1						
Cubana de Aviacion				2	1		
Delta Air Lines							
Finnair	2						
Iberia Air Lines of Spain							
Japan Airlines							
KLM Royal Dutch Airlines	2		1	2		1	
Korean Air Lines		12		2			
Lufthansa German Airlines	5					1	
Mesa Airlines							
Mexicana Airlines							
Nom du transporteur non précisé	2	2	2	2	2	2	
Northwest Airlines	2						
Olympic Airways	1						
Pakistan International Airlines							
Royal Jordanian Airlines					1		
Sabena Belgian World Airlines							
TACA Airlines	5						
Thai Airways		2					
United Air Lines							
USAir					1		
Total	0	62	1	6	111	7	3
Grand Total	4	406	28	27	152	122	

[illegible]

Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes

Durant la période visée par le rapport, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu des plaintes concernant au total 3 515 sujets relevant de 16 catégories différentes. Le nombre de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes, puisque bon nombre de consommateurs avaient plusieurs motifs de plaintes. Par exemple, un plaignant mentionnait dans sa lettre neuf motifs de plaintes qui ont tous dû être traités séparément.

Sujets de plaintes : du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

Programme pour grands voyageurs	Interdiction d'embarquer	Tarifs	TRANSPORTEURS CANADIENS													Allergies	Bagages	Largaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs									
			Air Canada	Air Inuit	Air Labrador	Air Montréal	Air Transat	Aviation SkyService	Calm Air	Lignes aériennes Canada 3000	Central Mountain Air	First Air	Interprovincial Airlines	Royal Airlines	Westjet Airlines								30,000 Island Air	Affiliés d'Air Canada	Air B.C.	Air Nova	Air Ontario	Canadien International	Canadien Régional	Total	
		2	4	1	2	3	21	4	2	13	1	1	1	1	1	1	2	6	2	3	42	2	344	4	27	19	11	54	127	95	
							6	3		8																					
							1	6	3																						
							1	1	2																						
							1	1	1																						
							1	3																							
							1	2																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							
							1	1																							

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales. Ci-dessous figurent les chiffres concernant l'année 2000.

Exemplaires du <i>Guide de transport aérien</i> distribués	8 717
Brochures sur l'accessibilité distribuées	6 595
Bulletins distribués	17 481
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	3 086
Présentations publiques	17
Expositions (accessibilité)	10
Messages publicitaires	19

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000	
2000	1999
Services passagers sans droit de revenue (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revenue)	
253	237
Services marchandises sans droit de revenue (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	
331	333
Services passagers avec droit de revenue comprenant :	
• vols affrétés à but commun	
• combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait	
• vols affrétés pour voyages à forfait	
• vols affrétés avec réservation anticipée	
1 101	1 159
Autres statistiques	
Exemptions des dispositions du <i>Règlement visant les vols affrétés</i>	
928	1 123
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvées	
390	436

vertu de l'article 64 de la Loi.

Résultats en 1999		Résultats en 2000	
Types de demandes			
Nouvelles licences	165	189	
Modifications	168	170	
Suspensions	189	178	
Annulations	72	92	
Rétablissements	69	53	
Exemptions/décisions*	50	112	
Autres	—	3	
Mesures prises par			
l'Office de sa propre			
initiative			
Rétablissements	60	27	
Révocations	93	91	
Suspensions	117	128	
Total	983	1 043	

* La hausse du nombre de demandes de licences est surtout attribuable à l'exigence de donner un avis en

Chapitre 6

Autres renseignements

LE PRÉSENT CHAPITRE CONTIENT DES STATISTIQUES SUR CERTAINES ACTIVITÉS de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

Statistiques

Transporteurs aériens, selon la nationalité

Transporteurs détenant une licence de l'Office	Transporteurs détenant une licence de l'Office	Transporteurs détenant une licence de l'Office national des transports*, non encore remplacée
au 31 décembre 1999	au 31 décembre 2000	au 31 décembre 2000
Canadian	878	884
États-Unis	769	763
Autres pays	108	108
		1

* L'Office national des transports est l'organisme qui a précédé l'Office des transports du Canada.

Licences détenues, selon la nationalité

Canada									
Catégories d'aéronef									
Service	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total	États-Unis	Autres pays	Total	
Intérieur	860	22	13	33	928	—	—	—	
International à la demande	427	20	11	25	483	756	85	—	
International régulier	13	28	74	5	120	49	59	—	
Total au 31 décembre 2000*	1 300	70	98	63	1 531	805	144	2 480	

* À titre de comparaison, le total était de 2 469 au 31 décembre 1999.

Georgina Sasvari c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 266-AT-A-1999 de l'Office rendue relativement à une plainte déposée par M^{me} Georgina Sasvari l'intérieur de la cabine passagers à bord d'un vol entre Toronto (Ontario) et St. Maarten aux Antilles néerlandaises.

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-1321 en date du 23 août 2000, son excellence le gouverneur général en conseil a refusé de modifier ou d'annuler la décision n° 266-AT-A-1999 en date du 25 mai 1999.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

*La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. West Coast Express**Limited et David Roberts*

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe 18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbitrer un différend entre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le 27 octobre 2000.

Pétitions au gouverneur en conseil Décisions rendues

Administration portuaire de Vancouver c. l'Office des transports du Canada
Pétition au gouverneur en conseil relative aux décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000, toutes deux rendues par l'Office. Dans la décision n° 73-W-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine l'Article 50 de la loi précitée. Dans la décision n° LET-W-98-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande de l'Article 26 de la *Loi sur les transports au Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Vancouver avait enfreint les articles 49 et 50 de la *Loi maritime du Canada*.

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000, son Excellence le gouverneur général en conseil a annulé les décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

Municipalité rurale de Bayne n° 371 et autres c. l'Office des transports du Canada,

la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de

chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 00-A-35 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-625-00 de la Cour

Appel de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000

relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

Halterm Limited c. le ministre des Transports, l'Administration portuaire de

Vancouver et l'Administration portuaire de Halifax

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1085-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la recommandation du ministre des Transports au gouverneur en conseil relative au décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 annulant la décision n° 73-W-2000 de l'Office des transports du Canada en date du 4 février 2000 et sa décision n° LFT-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Section de première instance de la Cour fédérale le 28 septembre 2000.

**Cour fédérale —
Section de première
instance
Dossiers abandonnés**

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-271-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêt

n° 2000-R-102 de l'Office, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une

plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de

la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594

de l'Algoma Central Railway.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le

12 juillet 2000.

Cas en instance

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffat, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des

transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-385-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date

du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par

M. Gordon Moffat en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffat, le

Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Océanex 1997 Inc., l'Atlantique

Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemin de fer Canadien

Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relative à

une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du

Canada à une demande de M. Gordon Moffat déposée en vertu de la Partie IV

de la *Loi sur les transports au Canada*.

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-517-00 de la Cour

Appel de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêt n° 2000-R-102 de l'Office,

tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve

Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Appel de l'arrêt n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers nos A-537-99 et A-729-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

*Commissionnaire à la protection de la vie privée du Canada c. le Conseil canadien des relations du travail**

Appel du jugement de la Section de première instance de la Cour fédérale du Canada rendu le 12 août 1996 relativement au refus d'accès opposé à un parti-culier aux notes personnelles prises par les membres du Conseil lors d'une audience.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 9 mai 2000.

N.B. : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.

Administration portuaire de Halifax c. Halterm Limited

Demande d'interjeter appel de la décision n° 73-W-2000 de l'Office en date du 4 février 2000 relative à une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Halifax avait enfreint l'article 50 de la loi précitée et exigeant que celle-ci se conforme à l'article 49 de ladite loi. La décision portait également sur une requête préliminaire déposée par l'Administration portuaire de Halifax relativement à la compétence de l'Office à traiter la demande de Halterm Limited déposée en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada*.

La Cour d'appel fédérale a rejeté la demande le 19 avril 2000.

*Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Mark Brocklehurst/
Carol Syrnnyk, Allison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter et
Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier*

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-537-99 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1999-R-123 et de la décision n° 87-R-1999 de l'Office, datés du 8 mars 1999, relatifs au niveau de bruit provenant des activités de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de triage à Oakville (Ontario). La cause a été entendue concurrentement avec les dossiers n°s A-729-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

*Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Ville de Saint-Pierre,
Ville de Montréal-Ouest*

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-531-99 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-122-1999 de l'Office rendue par lettre en date du 27 avril 1999 relativement à une demande de répartition des coûts de certains ouvrages liés au viaduc de la rue Saint-Jacques, dans la ville de Saint-Pierre et la ville de Montréal-Ouest.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 18 décembre 2000.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-729-99 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario). La cause a été entendue concurrentement avec les dossiers n°s A-537-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Chapitre 5

Causes portées devant la Cour

Cour d'appel fédérale

Décisions rendues

Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-507-96 de la Cour

Appel de l'arrêt n° 1995-R-491 et de la décision n° 791-R-1995 de l'Office

national des transports, datés du 28 novembre 1995, relatifs à une demande de M. Jean Lemonde, déposée au nom de Minikami (Club de mini Basketball en

fauteuil roulant « Les Kamikazes »), en vertu du paragraphe 63.3(1) de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*.

La Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'interjeter appel le

10 octobre 2000. Elle a ordonné l'annulation de la décision de l'Office national des transports ayant trait à la section 13-D du tarif voyageurs spécial local et

commun n° 1 de VIA et que la question soit soumise à nouveau à une formation différente de l'Office pour qu'elle mène une nouvelle enquête sur le tarif.

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien

Pacifique et Shergar Developments Inc.

Cour d'appel fédérale

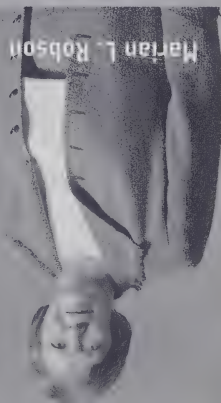
Dossier n° A-649-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-210-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 16 juillet 1998 relativement à une plainte déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique n'avait pas respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires, notamment ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la remise en leur premier état de ces ponts par le Canadien Pacifique, soit des voies publiques, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 26 septembre 2000.

Présidente
Ottawa (Ontario)
Ancien membre
d'une administration portuaire,
cadre d'un chemin de
fer et membre de l'Office
national des transports
Nomination : 1^{er} juillet 1996

Marian L. Robson



Membre
St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et
fondateur de la Newfoundland
Fishermen's Union
Nomination : 1^{er} juillet 1996

Richard Cashin



Mary-Jane Bennett



Membre

Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de
plusieurs conseils et comités
Nomination : 19 janvier 1998

Gilles Dufault



Vice-président

Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de
Via Rail et conseiller en gestion
Nomination : 19 janvier 1998
en tant que membre et août
2000 à titre de vice-président

Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de
l'Ontario à la Chambre
des communes et membre de
l'Office national des transports
Nomination : 1^{er} juillet 1996

Keith Penner



George Proud



Membre
Willowdale (Ontario)
Ancien président de
la Commission d'organisation
de la Ville de Toronto et cadre
d'une entreprise de
télécommunications
Nomination : 22 décembre 1997

Michael A. Sutton



Bruce Hood



Membre et commissaire

aux plaintes relatives
au transport aérien
Ville de Erin (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue
nationale de hockey et
propriétaire et exploitant
d'une agence de voyage
Nomination : 1^{er} août 2000

tion essentielle.

L'Office a pour mission d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce de fournir le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intégré, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.

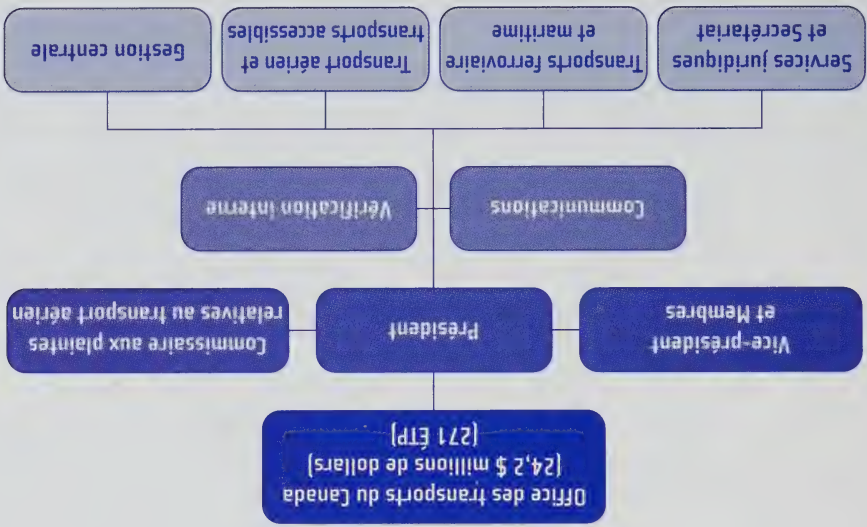
La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties concernant l'infrastructure ferroviaire. En outre, elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets de construction et d'exploitation de voies ferrées; elle aide l'Office à déterminer les taux d'interconnexion réglementés et les plafonds de revenu des compagnies ferroviaires pour le transport du grain; elle aide à l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts; et elle vérifie au besoin les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques à l'Office et le représente devant les tribunaux. Elle aide aussi à organiser les réunions et les audiences de l'Office, ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

L'Office compte quelque 271 personnes. Ses bureaux sont à Hull, au Québec.



Les plaintes étant au cœur de plusieurs processus de l'Office, celui-ci s'est doté de mécanismes permettant de les traiter rapidement, efficacement et équitablement. Un comité d'au moins deux membres examine chaque requête ou plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier. Le comité examine d'un point de vue économique, juridique et opérationnel les affaires dans lesquelles il est appelé à rendre une décision. En vertu de la Loi, le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies de ces décisions de même que des règles, arrêtés et règlements. De plus, la plupart des décisions et des arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'Office a pris des mesures pour aider les expéditeurs, transporteurs, voyageurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Les activités de communication et de consultation constituent un aspect important du travail de l'Office. Celui-ci sollicite et prend note des opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport.

Lorsqu'il y a lieu, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. En mettant l'accent sur la consultation et la facilitation, il a souvent aidé des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport à régler des situations efficacement sans recourir aux tribunaux.

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et conseillent les membres de l'Office.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'affrètement. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle traite les plaintes générales des consommateurs concernant les voyages aériens et leurs plaintes particulières au sujet des prix offerts par les transporteurs aériens sur les vols intérieurs où la concurrence est limitée ou inexistante. Enfin, elle soutient l'Office dans ses démarches pour s'assurer que tous les modes de transport de compétence fédérale sont accessibles aux personnes ayant une déficience, et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité.

AU CANADA, L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS EST EN CONSTANTE ÉVOLUTION. La déréglementation et la rationalisation des installations ferroviaires ont bouleversé le paysage au sein de l'industrie ferroviaire : les compagnies ferroviaires cherchent à se départir de leurs lignes non rentables, les collectivités luttent pour préserver les services locaux et les lignes ferroviaires d'intérêt régional sont en expansion. Au sein du secteur aérien, le volume du trafic est à la hausse et de nouvelles alliances internationales voient le jour. Dans le transport maritime, la gestion des ports adopte de nouvelles structures et la concurrence internationale évolue. Enfin, grâce à de nouvelles technologies, les fournisseurs de tous les modes de transport rendent leur équipement et leurs infrastructures progressivement plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

En conséquence, les mécanismes de réglementation de l'industrie du transport changent aussi. L'Office est toujours à la recherche de nouveaux moyens souples et tournés vers l'avenir qui, dans le cadre de son mandat actuel, peuvent l'aider à s'acquitter efficacement de ses responsabilités.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire. Il est composé d'un président, qui agit comme premier dirigeant, d'un vice-président et d'au plus cinq autres membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil, ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le Ministre. Les membres, qui constituent l'autorité juridique de l'Office, se chargent de la réglementation économique et rendent des décisions sur un vaste éventail de questions ayant une incidence sur les conditions économiques des modes de transport fédéraux.

L'Office a normalement pour mandat de délivrer des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, ainsi que de régler divers différends concernant les prix et les services dans le secteur des transports. Il constitue également l'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions de réglementation économique des transporteurs aériens, ce qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays et à gérer les accords internationaux. De plus, il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport de compétence fédérale et qui entravent les déplacements des personnes ayant une déficience.

comptabilité d'exercice. Il poursuivra aussi ses travaux en vue de la mise en oeuvre de la Norme générale de classification et il lancera des mesures relevant de l'Initiative d'amélioration des services.

Par ailleurs, l'Office consacre davantage d'attention à la possibilité pour ses employés de travailler dans la langue de leur choix. Il a créé à cette fin un comité consultatif interne sur les langues officielles chargé de fournir aide et conseils aux gestionnaires.

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2001 un certain nombre de décisions concernant des questions qui intéressent particulièrement l'Office. Les jugements attendus devraient déterminer, par exemple :

- si l'Office doit tenir compte des coûts de remise en état d'un terrain dans le calcul de la valeur nette de récupération lors du transfert ou de la cessation d'exploitation d'une ligne ferroviaire;
- si l'arbitrage des propositions finales peut porter sur la portion ferroviaire d'un prix de transport multimodal direct;
- dans quelle mesure le règlement sur les tarifs ferroviaires mentionné à la clause 32(2) des conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada (1949) s'applique toujours dans les conditions actuelles;
- si le gouvernement en conseil est compétent pour prendre des décisions juridiques quant à savoir si les frais de port représentent ou non des droits à payer qui peuvent être fixés aux termes du paragraphe 49(1) de la

Loi maritime du Canada.

Gestion de l'Office

L'Office examinera également en 2001 deux demandes de droits de circulation. La Ferroequus Railway Company Limited et la Hudson Bay Railway Company ont déposé à l'Office des demandes d'autorisation de circuler sur différentes subdivisions de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique. Alors que l'ancien Office national des transports du Canada avait traité quatre demandes de droits de circulation pendant toute son existence, l'Office vient de recevoir les deux premières demandes présentées en vertu de la législation actuelle. En examinant de telles demandes, l'Office peut octroyer des droits de circulation et imposer à l'une ou l'autre compagnie toute ordonnance ou condition d'intérêt public.

Comme par le passé, l'Office continuera en 2001 de surveiller les répercussions possibles des changements qui surviendront dans l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusions et les consolidations de chemins de fer sur courte distance.

En 2001, l'Office continuera de participer à des projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, comme la modernisation de la fonction de contrôle, la Stratégie d'information financière, la réforme de la dotation, Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services. Ces projets s'inscrivent dans le cadre de gestion moderne de l'administration fédérale décrit dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens*, qui a été présenté par le président du Conseil du Trésor en mars 2000. Le plan stratégique de 2000 de l'Office précise les liens entre ces projets et les objectifs de l'Office.

L'un des objectifs importants de ce plan est de faire de l'Office un employeur de choix. L'Office continuera d'examiner les inquiétudes exprimées par les employés dans le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il a mis au point un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en matière de charge de travail, de ressources, de formation et de perfectionnement, de dotation et de classification, de langues officielles et de méthodes de travail. Il prend également des mesures en vue du grand nombre de départs à la retraite prévus au cours des 10 prochaines années. De plus, bien que l'Office respecte déjà la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (comme en témoignent les résultats favorables de la vérification réalisée par la Commission canadienne des droits de la personne), il compte poursuivre ses efforts en vue de diversifier son personnel. L'Office continuera aussi de consacrer des efforts au perfectionnement permanent de son personnel, afin qu'il possède les compétences nécessaires pour relever les défis et répondre aux besoins de l'avenir.

L'Office continuera de développer et d'améliorer son recours à la technologie de l'information, dans l'optique du projet Gouvernement en direct. Comme le veut la Stratégie d'information financière, il adoptera dès le 1^{er} avril 2001 la

En 2001, l'Office accomplira plusieurs activités ayant trait à la *Loi sur le cabotage*. Il mettra à jour les lignes directrices intitulées *Avis aux personnes souhaitant obtenir une licence*. L'Office tiendra auprès de l'industrie de vastes consultations au sujet des inquiétudes des exploitants canadiens à l'égard de demandes de cabotage vagues et mal définies. L'Office discutera également avec les parties concernées du processus de traitement des demandes d'autorisation temporaire d'importer des navires étrangers.

L'Office poursuivra jusqu'au 30 juin 2002 son projet pilote sur la médiation dans les transports ferroviaire et maritime. Il pourra ainsi faire une analyse valable des coûts-avantages d'un service permanent de médiation pour régler les différends. Il fera activement valoir la médiation comme solution de rechange aux procédures judiciaires.

L'adoption du projet de loi C-34 en 2000 a entraîné des modifications à la Loi. L'Office s'adaptera à ses nouvelles responsabilités, comme celles de déterminer la valeur commerciale nette de récupération et de régler les différends dans le cadre du processus de transfert et de cessation d'exploitation d'une ligne. D'ici la fin de 2001, l'Office fixera pour la première fois le plafond de recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest, après avoir consulté les agriculteurs, les expéditeurs, les compagnies ferroviaires et les gouvernements.

D'autre part, la Cour d'appel fédérale a statué en 2000 que le paragraphe 95(2) de la Loi n'habilitait pas l'Office à faire enquête sur les plaintes concernant le bruit, la fumée et les vibrations découlant des activités quotidiennes d'un chemin de fer. Pendant que le gouvernement examine les moyens législatifs de remplacer le paragraphe 95(2), l'Office cherchera des instruments temporaires adéquats pour le règlement de telles plaintes, en étroite collaboration avec les compagnies ferroviaires, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada. L'Office consultera aussi ces intervenants pour mettre à jour son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* utilisé par le CN et le CP, et pour examiner la possibilité de publier un guide similaire qui aiderait les transporteurs ferroviaires sur courte distance à déterminer les frais exigibles des municipalités pour les travaux qu'ils effectuent aux passages à niveau.

En 2001, l'Office prévoit rendre deux décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'exploitation des chemins de fer sur courte distance, des chemins de fer industriels et des chemins de fer de banlieue. Il devra d'abord examiner la question de l'autorité juridique à l'égard des exploitants de trains de banlieue qui roulent principalement sur les voies d'une entreprise ferroviaire fédérale. Ensuite, il devra se pencher sur les compétences lorsqu'il y a exploitation intégrée de chemins de fer provinciaux et fédéraux appartenant à une même compagnie.

Transport maritime

vois affrétés transfrontaliers ont été intégrés à celles des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, conformément à la Politique sur les vols affrétés internationaux, les transporteurs étrangers ne seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affrèteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

À la suite de l'engagement pris par le Ministre d'examiner la politique canadienne sur le transport aérien international, Transports Canada a diffusé en février 2001 un document de consultation aux intervenants pour qu'ils l'examinent et donnent leur avis. La nouvelle politique, qui orientera la stratégie du gouvernement dans la négociation d'accords aériens bilatéraux, abouira probablement à l'élargissement des échanges de droits et à l'allègement de la réglementation. Elle devrait être rendue publique au cours de l'été 2001 et entrer en vigueur à la fin d'octobre 2001. L'Office participera à l'élaboration de la nouvelle politique, qui vise à concilier les besoins des compagnies aériennes, des aéroports, des collectivités et des consommateurs. L'Office prévoit aussi participer à sa mise en œuvre.

Il est prévu que le ministre des Transports présente en 2001 un projet de loi modifiera la *Loi d'abrogation de 1987 sur les conférences maritimes*. Lors de la mise en œuvre de toutes modifications, l'Office devra modifier ses lignes directrices sur le dépôt de documents et autres exigences, après avoir consulté les personnes intéressées. On s'attend en outre à ce que le nouveau projet de loi contienne des dispositions en vertu desquelles le Ministre devra, sur réception d'une plainte, examiner si les frais fixés par les organismes d'intervention en cas d'urgence sont raisonnables. Le Ministre peut nommer une personne pour aider à effectuer ces examens, et l'Office peut être appelé à y participer.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage doivent publier leurs projets de tarifs dans la partie I de la *Gazette du Canada*. Les parties disposent ensuite de 30 jours pour déposer auprès de l'Office une opposition à la proposition. L'Office fait enquête sur toute opposition qu'il reçoit.

En 2001, l'Office terminera son enquête sur le projet de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides, qui a été publié le 16 septembre 2000. Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a aussi publié un projet de tarif. Divers intervenants de l'industrie maritime de la côte ouest ont informé l'Office qu'ils prévoyaient contester la proposition. S'ils déposent effectivement une opposition, l'Office entreprendra son premier examen d'un projet de tarif de pilotage sur la côte ouest depuis la création de l'Administration de pilotage du Pacifique en 1972.

progressives qui peuvent être prises à l'encontre de passagers turbulents en tenant compte de la gravité des incidents. Il est particulièrement important de préciser les cas où un transporteur peut refuser de façon permanente de transporter un passager turbulent. L'Office estime que cette décision aura une incidence sur l'ensemble de l'industrie canadienne des transporteurs aériens et qu'elle pourrait aider à clarifier les droits des passagers et des transporteurs face aux cas de ce genre qui pourraient survenir à l'avenir.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 qui a modifié la Loi, l'année 2000 s'est déroulée sous le signe de la transition et de l'adaptation de l'Office aux modifications et ajouts apportés à ses responsabilités. L'Office a dû adopter des mesures temporaires et recruter du personnel pour faire face à la hausse rapide de sa charge de travail et pour élaborer des pratiques et des procédures de traitement des plaintes concernant le service, les prix et les tarifs. L'Office s'attend à ce que l'année 2001 soit celle de la consolidation et de la confirmation. Il tirera parti de l'expérience acquise pour mettre la dernière main à ses politiques, pratiques et procédures.

En vertu de la Loi, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est tenu de présenter un rapport à chaque semestre. En 2001, il déposera deux rapports qui contiendront des renseignements détaillés sur les mesures prises par l'Office en réponse aux plaintes des consommateurs. Ces rapports présenteront des statistiques, cerneront les problèmes systémiques et formuleront des recommandations sur les moyens d'améliorer le transport aérien au profit des consommateurs. Le commissaire a remis son premier rapport en mars et déposera probablement le deuxième à l'automne.

L'Office continue d'étudier des modifications au *Règlement sur les transports aériens* nécessaires à la mise en oeuvre de la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, qui a été annoncée le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, annoncée le 29 mai 1998. L'Office propose aussi de modifier d'autres dispositions du *Règlement sur les transports aériens*, telles que les dispositions sur les tarifs et celles sur l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a lancé des consultations préliminaires sur les modifications proposées. À la lumière des commentaires qu'il recevra, l'Office prévoit discuter des modifications proposées avec plusieurs groupes intéressés. Toutes les modifications paraîtront dans la partie I de la *Gazette du Canada*.

Tant que les modifications proposées ne seront pas adoptées, l'Office continuera d'exempter les transporteurs aériens de l'application des dispositions contraires à celles des nouvelles politiques sur les vols affrétés.

En vertu des modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens*, il n'y aura plus que quatre types de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions visant les

Transport aérien

- En 2001, l'Office se consacra par ailleurs aux projets suivants :
 - diffuser un aide-mémoire qui aidera les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion;
 - étudier les résultats du projet de recherche que l'Office a réalisé de concert avec le Centre de développement des transports, en vue de décider s'il est nécessaire d'établir des normes concernant les dispositifs d'embarquement utilisés au Canada;
 - continuer de promouvoir le transport accessible lors de diverses grandes manifestations internationales : un membre de l'Office et le directeur général présenteront des documents de réflexion lors de la conférence *Transed 2001: Towards Safety, Independence and Security* (du 2 au 5 juillet à Varsovie, en Pologne) et le directeur des Transports accessibles prendra la parole à la conférence *Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles* (du 1^{er} au 5 juin à Montréal);
 - recueillir les données de référence requises pour contrôler le respect du Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport des personnes ayant une déficience.

L'Office poursuivra également sa démarche en vue de déterminer si l'obésité est un handicap aux termes de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Il prévoit organiser des audiences en 2001 pour recevoir et examiner la preuve supplémentaire présentée par les parties intéressées.

L'Office prévoit recevoir un nombre accru de plaintes concernant les services aux consommateurs, les tarifs et les prix. Il entend surveiller de plus près le prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(6) de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office prévoit d'ailleurs rendre un certain nombre de décisions relatives aux plaintes concernant les prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(1) de la Loi, ainsi que de plaintes concernant le caractère raisonnable des dispositions tarifaires, en vertu du paragraphe 67.2(1) de la Loi pour ce qui est des vols intérieurs et en vertu de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens*. Certaines plaintes sur les conditions des tarifs ont des répercussions importantes pour les voyageurs aériens, par exemple en ce qui concerne le montant raisonnable des indemnités maximales en cas de perte de bagages et les indemnités en cas de refus d'embarquement en raison de sur-réservation.

En 2001, l'Office examinera la question des passagers ayant un comportement perturbateur communément appelé « rage aérienne », plus précisément le droit d'un transporteur de refuser de transporter des passagers qui présentent ou risquent de présenter un risque pour eux-mêmes, pour les autres passagers, pour le personnel ou pour l'aéronef. Afin de protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part des transporteurs, les tarifs des transporteurs, qui stipulent les conditions de transport, doivent énoncer clairement un système de sanctions

Chapitre 3

Le que l'avvenir nous réserve

AU COURS DE 2001, L'OFFICE CONTINUERA D'ÉVOLUER EN VUE DE RÉPONDRE aux besoins changeants du secteur des transports au Canada. L'examen législatif en cours ainsi que diverses décisions attendues de la Cour fédérale pourraient venir modifier ses responsabilités.

Accessibilité pour
les personnes ayant
une déficience

L'Office a sondé les voyageurs aériens ayant une déficience afin de déterminer dans quelle mesure le réseau de transport répond à leurs besoins. Il a cerné des domaines où les passagers sont satisfaits. Par exemple, la plupart des répondants estiment que les installations aéroportuaires mentionnées leur sont accessibles. En outre, 92 p. 100 des répondants estiment que les services fournis par les transporteurs satisfont à leurs besoins et que leur personnel y est sensible. Le sondage a aussi mis en évidence les domaines où l'Office, l'industrie et les personnes ayant une déficience doivent se concerter pour améliorer l'accessibilité des services, de l'équipement et des installations en fonction des besoins des personnes ayant une déficience voyageant par avion. Certains répondants ont ainsi signalé qu'il faudrait améliorer la communication de l'information dans les aéroports et accroître le nombre de sièges accessibles dans les aéronefs. L'Office termine actuellement la compilation des résultats du sondage. À la lumière du rapport, qui sera rendu public en 2001, l'Office fixera des objectifs et des priorités qui permettront d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada.

L'Office réalisera deux consultations publiques en 2001. L'une portera sur le projet de code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Ce code visera à résoudre les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, par train ou par traversier extra-provincial. Il peut s'agir par exemple de problèmes de disponibilité d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) dans les terminaux. L'autre consultation sera axée sur les modifications proposées à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* en vue d'y assujettir les petits aéronefs de 20 à 29 passagers. Cette partie du règlement énonce les types de services que les transporteurs aériens doivent offrir aux voyageurs ayant une déficience. L'Office a réuni des données auprès de certains secteurs de l'industrie et a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'égard de ces deux grandes questions. Il poursuivra maintenant ces consultations auprès de l'industrie, des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées.

La collaboration de l'Office avec le Comité d'examen

Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles.

L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine; le Surface Transportation Board; ainsi que des exemplaires des brochures et publications de l'Office sur les divers domaines qu'il régit dans le cadre de ses activités quotidiennes.

Pour de plus amples renseignements sur le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* :

Examen de la Loi sur les transports au Canada
C.P. 1118, succursale B
Ottawa (Ontario) K1P 5R2
Téléphone : (613) 993-4743 Télécopieur : (613) 993-7837
Site Web : www.reviewwcta-examenlhc.gc.ca
Courriel : info@reviewwcta-examenlhc.gc.ca

(f) la question de savoir si l'Office des transports du Canada doit disposer du pouvoir de fixer des taux « maximaux » plutôt que des taux « réels » d'interconnexion. (Cette question a été soulevée par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.)

(e) l'opportunité de mesures particulières destinées à préserver pour de futurs projets de transports en commun les corridors ferroviaires urbains abandonnés par les chemins de fer;

(d) la mesure dans laquelle le cadre actuel donne au gouvernement les pouvoirs nécessaires pour appuyer les objectifs de développement durable; émergentes de l'industrie;

(c) la mesure dans laquelle le cadre actuel est adéquat pour traiter des questions de politique publique que peuvent soulever les nouvelles structures logistiques sur le plan mondial;

environnement de commerce électronique et satisfait aux exigences

canadienne des municipalités à la recherche d'un mécanisme intérimaire pour traiter de telles questions, pendant que le gouvernement étudie les options législatives.

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans son application. Selon le paragraphe 53(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, le ministre des Transports est tenu, dans les quatre ans suivant la date d'entrée en vigueur de la Loi, de nommer une ou plusieurs personnes chargées de procéder à un examen complet de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette loi d'ici le 1^{er} juillet 2001. Le comité chargé de l'examen doit établir si la législation offre aux Canadiens un réseau de transport efficace, souple et abordable. Il doit aussi recommander, là où c'est nécessaire ou souhaitable, des modifications à la politique nationale en matière de transport établie à l'article 5 et à toute loi fédérale dont le ministre des Transports est responsable et qui porte sur la réglementation économique d'un mode de transport et d'activités de transport assujettis à la compétence législative du Parlement.

Questions nécessitant une attention spéciale de la part du Comité d'examen
Dispositions en matière d'accès concurrentiel dans le secteur ferroviaire – Le Comité d'examen étudiera les propositions destinées à accroître la concurrence dans le secteur ferroviaire, notamment des droits de circulation améliorés, des chemins de fer régionaux et d'autres concepts d'accès. Ces concepts doivent être évalués dans le contexte plus large d'une intégration nord-américaine accrue et de la nécessité d'assurer à long terme la prestation d'un service économique pour les expéditeurs. Le Comité d'examen soumettra au ministre des Transports, au plus tard le 31 décembre 2000, un rapport provisoire sur les questions d'accès ainsi que, en 2001, un rapport final sur l'effet de la Loi. Ces rapports risquent d'influer sur certains domaines relevant de l'Office.

Les questions suivantes seront étudiées conjointement avec tous les autres aspects dont traite le Comité d'examen :

- a) l'efficacité globale du cadre législatif et réglementaire actuel pour soutenir les niveaux élevés de dépenses en immobilisations nécessaires pour accroître la productivité et favoriser l'innovation;
- b) la mesure dans laquelle le cadre actuel appuie les efforts que déploient les intervenants canadiens du secteur des transports pour s'adapter au nouvel

Bruit, vibration et pollution

Dans les dispositions concernant le transfert commercial d'une ligne de chemin de fer (après qu'elle a été offerte publiquement), la Loi donne des directives en cas d'impossibilité de réaliser un transfert conformément à une entente entre une compagnie de chemin de fer et une partie intéressée. Cependant, la Loi ne donne pas de telles directives dans le cas d'une entente entre une compagnie de chemin de fer et un gouvernement (après que la ligne a été offerte à tous les gouvernements). Ni la compagnie de chemin de fer ni le gouvernement intéressé ne connaissent leurs droits et leurs obligations dans une telle situation. Des municipalités et des associations de l'Ouest du Canada ont également manifesté certaines inquiétudes au sujet des nouvelles dispositions du projet de loi C-34, notamment les suivantes :

- une période de 12 mois a été prévue au cours de laquelle une ligne doit continuer de figurer au plan triennal d'une compagnie de chemin de fer avant qu'il ne soit possible d'entreprendre les mesures visant la cessation, pour laisser plus de temps aux parties pour évaluer les options au sujet de la ligne en question. Mais si un gouvernement ou un groupe communautaire manifeste son intérêt pour cette ligne, la compagnie de chemin de fer doit immédiatement mettre fin à la période de 12 mois. Cela réduit également la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles;
 - une nouvelle disposition permet à l'une ou l'autre partie, lors de négociations commerciales à l'égard du transfert d'une ligne de chemin de fer (article 143), de demander à l'Office, aux frais de cette partie, de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne. Les parties peuvent ensuite se servir d'une telle valeur dans leurs négociations. Dans de tels cas, si l'Office détermine que la compagnie de chemin de fer a retiré une partie de l'infrastructure en vue de réduire le trafic, il peut soustraire de cette valeur le coût de remplacement de l'infrastructure retirée. Toutefois, lorsqu'une instance gouvernementale et une compagnie de chemin de fer ne s'entendent pas sur la valeur nette de récupération d'une ligne (article 145), l'Office n'a pas la même autorité de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie de l'infrastructure qu'il croit avoir été retirée en vue de réduire le trafic.

En vertu du paragraphe 95(2) de la Loi, l'Office a enquêté et statué sur divers litiges en matière de bruit, de vibration et de pollution causés par les opérations ferroviaires quotidiennes. Le 7 décembre 2000, la Cour d'appel fédérale a décidé que la Loi existante ne donnait pas à l'Office le pouvoir de mener de telles enquêtes. Ce jugement a fait valoir qu'en vertu de la loi fédérale sur les transports, un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par des opérations ferroviaires. L'Office traitait de concert avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a également fait état de certaines manifestations par des expéditeurs, des gouvernements, des compagnies de chemin de fer et d'autres parties dans des sondages, des présentations, des conférences et des réunions. Le projet de loi C-34 a abordé ces questions, mais les parties intéressées demeurent préoccupées par les questions suivantes :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties concernées de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes de chemin de fer transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération;
- l'absence d'exigence de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération et d'autres aspects d'un transfert;
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir convenu du transfert même. En 2000, de nouvelles préoccupations ont été soulevées à l'égard de l'application de ces dispositions. D'abord, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
- d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les dispositions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable d'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la dénonciation d'un bail par l'une ou l'autre partie;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Certificats d'aptitude

Construction d'une ligne de chemin de fer

indiquent que les parties ont consulté ce sommaire avant de déposer ou de contester des demandes d'arbitrage.

L'Office délivre des certificats d'aptitude aux parties désirant construire ou exploiter un chemin de fer de compétence fédérale, après avoir vérifié que le projet bénéficie d'une assurance responsabilité adéquate. Dans le passé, les parties ont voulu connaître les facteurs pris en compte par l'Office pour déterminer quels chemins de fer seraient de compétence fédérale. L'Office a donc accepté d'inclure ces facteurs dans toute décision de délivrer ou de refuser un certificat. Certaines préoccupations ont cependant été soulevées au sujet de la liberté des compagnies de chemin de fer de structurer leur organisation de façon qu'elle relève ou non de la compétence fédérale. Les différences parfois importantes entre les droits et obligations des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs qui relèvent de la compétence fédérale, par rapport à ceux qui relèvent de la compétence provinciale, risquent d'inciter les parties à structurer un transfert uniquement pour reléver de la compétence la plus avantageuse. De plus, certains ont suggéré que l'Office devrait avoir le pouvoir d'étudier les documents relatifs au transfert d'une ligne de chemin de fer d'un transporteur de ligne principale à un transporteur sur courte distance (partie III, section V), afin de s'assurer que la nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs.

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a abordé les questions suivantes soulevées par des municipalités, des propriétaires fonciers et d'autres parties directement touchées par des projets de construction de chemins de fer ou susceptibles de l'être :

- l'Office a l'autorité de juger du caractère raisonnable de l'emplacement d'une nouvelle ligne de chemin de fer, mais n'a pas l'autorité de juger du bien-fondé même de la nouvelle ligne;
- l'approbation de la construction n'inclut pas les installations ferroviaires autres que les lignes de chemin de fer (telles les gares, les quais et les dépôts) et il est par conséquent exclu d'évaluer les incidences environnementales de tels projets;
- la construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne de chemin de fer existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemins de fer (tels des terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

De récents changements à la *Loi sur les transports au Canada* ont donné lieu à la création d'un poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel est tenu de faire rapport deux fois l'an. Son rapport doit, entre autres choses, faire état du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom de tous les transporteurs aériens contre lesquels des plaintes ont été déposées, ainsi que de tout problème systémique décelé.

Étant donné le manque de statistiques opportunes et uniformisées sur les opérations de chaque transporteur, il est difficile de comparer leur succès relatif à répondre aux attentes des passagers. Il est également plus difficile de comparer le rendement relatif d'un transporteur d'une période à une autre. L'exigence de rapports statistiques plus opportuns permettrait de renforcer le rapport du commissaire et de le rendre plus utile pour les voyageurs aériens lorsqu'ils doivent faire leur choix parmi divers transporteurs aériens. Cela permettrait de plus au commissaire de mieux évaluer les plaintes reçues et, plus encore, d'évaluer le succès relatif d'un transporteur dans la résolution de problèmes systémiques qu'il a identifiés précédemment.

Transport ferroviaire

Arbitrage

En juillet 2000, le projet de loi C-34 a modifié de plusieurs façons la *Loi sur les transports au Canada* à l'égard de l'arbitrage. Les transporteurs et les expéditeurs doivent maintenant soumettre simultanément leurs dernières offres à l'Office. Dans les cinq jours suivant leur réception, l'Office soumet le dossier à un arbitre ou à un groupe de trois arbitres. À moins que les parties ne conviennent d'un autre délai, le processus d'arbitrage doit se faire dans un délai de 60 jours, ou 30 jours lorsque le différend porte sur des frais de transport de marchandises inférieurs à 750 000 \$.

De nombreuses demandes d'arbitrage ont soulevé des questions de compétence ou de procédure qui ont nécessité une décision de l'Office. Le projet de loi C-34 permet à l'Office, si l'expéditeur y consent, de statuer sur l'admissibilité de l'arbitrage avant de soumettre le dossier à l'arbitrage. Si l'expéditeur n'y consent pas, l'arbitrage se poursuit pendant que l'Office se penche sur les questions de compétence ou de procédure et une décision peut être rendue. Si l'Office décide qu'il n'est pas admissible que l'affaire n'est pas admissible à l'arbitrage, la décision de l'arbitre peut être annulée. Si l'Office rend sa décision avant que l'arbitre ait rendu sa décision finale, le processus peut se poursuivre sous réserve de conditions fixées par l'Office. Étant donné que l'Office peut déterminer l'admissibilité de l'arbitrage d'un différend parallèlement à la tenue même de l'arbitrage, certaines parties s'inquiètent de la possibilité de devoir assumer les frais de procédures qui risquent d'être jugés plus tard, du moins en partie, non valides.

Afin d'aider les parties à éviter de soumettre des demandes irrecevables, l'Office a publié sur son site Web un résumé de ses décisions à l'égard de contestations procédurales. Les commentateurs d'expéditeurs et de transporteurs

Les modifications à la Loi qui sont entrées en vigueur le 5 juillet 2000 ont étendu la portée de l'article 64. Un transporteur aérien est maintenant tenu d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien dans les trois situations suivantes :

- lorsque l'interruption de service projetée par le transporteur aura pour effet qu'il n'y aura plus de transporteur qui dessert un point de service ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque la réduction de fréquence d'un service à moins d'un vol hebdomadaire aura pour effet qu'il n'y aurait plus de transporteur qui offre au moins un vol hebdomadaire ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque l'interruption d'un service aérien régulier sans escale offert à longueur d'année entre deux points au Canada aurait pour effet de réduire de 50 p. 100 ou plus la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, le transporteur doit aviser les collectivités visées 120 jours avant la date d'interruption ou de réduction d'un service donné. Les transporteurs qui desservent un point depuis moins d'un an sont tenus de donner un avis de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de préavis.

Le transporteur doit publier son avis dans le journal au plus grand tirage qui dessert la collectivité visée par le changement apporté aux services aériens. Le transporteur doit également faire parvenir l'avis au ministre fédéral des Transports, au ministre des Transports de la province ou du territoire touché ainsi qu'à l'Office.

Si un transporteur licencié omet de se conformer à l'article 64, l'article 65 permet à l'Office de lui ordonner de rétablir le service, mais seulement s'il est saisi d'une plainte formulée par écrit et seulement s'il est possible pour le transporteur de le faire. Lorsque des déboires financiers entraînent l'interruption de toutes les opérations d'un transporteur aérien, il serait difficile pour l'Office de juger que le transporteur est en mesure de rétablir le service.

L'article 64 s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporaire, sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. L'Office a réussi à traiter ces situations en usant de son pouvoir d'exemption lorsque cette exigence n'est ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Il faudrait toutefois envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs aériens qui exploitent un service depuis au moins six mois. Cette modification exclurait les opérateurs saisonniers et permettrait aux transporteurs aériens de desservir un marché temporairement.

Chapitre 2

Évaluation de l'effet de la Loi

Transport aérien

Publicité et vente de nouveaux services aériens (article 59)

CHACUNE ANNÉE, L'OFFICE ÉVALUE L'EFFET DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU *Canada*, comme le prescrit le paragraphe 42(2) de la Loi, et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans l'application de la Loi. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport.

Bien qu'aucune difficulté importante n'ait été soulevée en 2000 à l'égard des dispositions de la Loi concernant le transport aérien, certaines difficultés mineures sont tout de même apparues.

Dans le cas d'un nouveau service aérien, l'article 59 interdit à une compagnie d'accepter des réservations et de vendre des services de transport avant de recevoir une licence. Ce concept ainsi que l'exigence d'une évaluation de la santé financière faisaient partie de la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, conçue pour protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs canadiens proposant d'exploiter des services d'affrètement international qui pourraient vendre des services de transport et ne pas les assurer par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens accessibles au public, la Loi a appliqué l'interdiction aux transporteurs étrangers offrant des vols d'affrètement, aux transporteurs canadiens et étrangers bien établis qui offrent des services réguliers et qui désirent ajouter de nouveaux parcours, aux entreprises soumissionnaires de marchés publics et aux nouvelles entreprises qui désirent annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

L'Office a réussi à gérer la large portée de l'article 59 en usant de son pouvoir d'exempter les transporteurs de son application lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Toutefois, la mesure de protection des consommateurs énoncée dans la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international mentionnait uniquement une interdiction pour les nouveaux transporteurs canadiens offrant des vols d'affrètement internationaux.

- Conférence et foire commerciale de la Onshore/Offshore Technical Association, Halifax;
- Conférence sur les hydrocarbures extracôtiers de Terre-Neuve, St. John's;
- Association des transports du Canada, Edmonton;
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities, Ottawa.

Le personnel a aussi continué d'expliquer les responsabilités de l'Office relativement au grain de l'Ouest. L'Office a tenu en mars 2000, à Winnipeg, des séances de consultation de l'industrie à propos de l'établissement d'un barème de taux pour le transport du grain de l'Ouest. Au mois de novembre, l'Office a publié un autre rapport de consultations dans lesquelles il demandait l'opinion de l'industrie sur les éléments et les facteurs à inclure dans le régime des plafonds de recettes ferroviaires provenant du transport du grain de l'Ouest. Après que le projet de loi C-34 est entré en vigueur et a modifié la Loi le 1^{er} août 2000, le personnel a préparé et distribué deux nouvelles brochures : l'une expliquant les responsabilités de l'Office à l'égard du nouveau régime de plafonds de recettes et l'autre, soulignant les changements apportés par le projet de loi C-34 au processus de transfert et de cessation de l'exploitation.

En 2000, le personnel de l'Office a donné deux exposés à des délégations internationales en provenance de Chine et un autre à une délégation de l'Afrique du Sud. Ces exposés ont permis au personnel d'expliquer les responsabilités de l'Office à l'égard de l'établissement des frais ferroviaires, de l'analyse financière, du régime de réglementation associé au transport du grain de l'Ouest, de l'infrastructure ferroviaire et des plaintes présentées par les expéditeurs.

Au total, le personnel de l'Office a donné suite à des centaines de demandes de renseignements sur divers sujets, y compris les obligations relatives au niveau de service des chemins de fer, l'arbitrage des propositions finales, l'examen législatif de la Loi, l'interconnexion, les lieux de chargement des wagons de producteurs, les surestaries, les certificats d'aptitude, les différends portant sur les passages à niveau et le transfert et la cessation de l'exploitation de lignes ferroviaires. Le personnel a en outre profité de ces occasions, lorsque la situation s'y prêtait, pour expliquer les nouveaux services de médiation offerts par l'Office. L'Office a également reçu de nombreux appels à propos de ses travaux dans le dossier des frais ferroviaires et de son analyse du projet de loi C-34, puisque ces dossiers avaient trait aux récents examens Esrey/Kroeger concernant le système de maintenance et de transport du grain de l'Ouest.

relativement au transport du grain de l'Ouest, de même que pour établir les coûts réglementaires.

L'Office a reçu la dernière demande de subvention en 1999 et a versé le dernier paiement en 2000, ce qui mettrait fin au programme de subventions.

L'Office a continué de communiquer avec les membres de l'industrie ferroviaire à maintes reprises en 2000, notamment en donnant des exposés ou en rencontrant des représentants du CN, du CP, de la Hudson Bay Railway Company et de la Ottawa Light Rail Company. Parmi les associations municipales consultées figurent, d'est en ouest, l'Union des municipalités du Québec (Québec), l'Organisation ontarienne des petites municipalités urbaines (Belleville), l'Association des municipalités de l'Ontario (Toronto), la Rural Ontario Municipal Association (Toronto), l'Ontario Good Roads Association (Toronto), la Fédération canadienne des municipalités (London), l'Association of Manitoba Municipalities (Winnipeg) et l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties (Edmonton).

Le personnel et les membres de l'Office ont donné des exposés portant sur un large éventail de sujets, y compris l'arbitrage des propositions finales, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, les services de médiation et le rôle général de l'Office lors de nombreuses rencontres reliées au transport :

- Société de développement du corridor nord-ouest, Grande Prairie – exposé donné par la présidente;
- Conférence nord-américaine sur le transport des fertilisants, Tucson – exposé donné par la présidente;
- Institut canadien des engrais, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Canadian Council of Forest Industries, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Association canadienne d'acoustique, Québec – exposé donné par le personnel;
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire, Saskatoon – exposé donné par le personnel;
- Ville de Pembroke, Pembroke – exposé donné par le personnel.

L'Office a également participé à des foires commerciales et à des réunions annuelles, dont les suivantes :

- Groupe de recherche sur les transports au Canada, Charlottetown;
- Conférence de Westac sur les économies en matière de transport et d'innovation, Vancouver;
- Conférence de l'Association of Canadian Port Authorities, Charlottetown;

Au mois de septembre 1999, l'Office a rendu une décision provisoire sur la valeur nette de récupération de la subdivision Arboretfield du CN. Dans sa décision, l'Office a noté que le CN n'avait pas fourni suffisamment de renseignements sur les biens donnés, ni sur l'ampleur de la contamination de l'emprise. L'information sur les biens donnés aurait pu changer le nombre d'éléments d'actif à prendre en compte en attendant le dénouement de l'audience de l'Office dans ce dossier, alors que l'ampleur de la contamination pouvait avoir une incidence sur la valeur des terres. Sans cette information, l'Office ne pouvait pas clore son évaluation de la valeur nette de récupération. Le CN a par la suite présenté un affidavit relativement aux biens donnés et à la contamination de l'environnement. Après avoir examiné cette information, l'Office a rendu sa décision finale au mois de mars 2000 et a établi que la valeur nette de récupération n'avait pas à être ajustée en fonction de ces facteurs.

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires qu'il utilise dans son modèle réglementaire de prévision des coûts, en vue de déterminer les coûts associés aux activités de marchandises de la classe 1. Il actualise les coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. En vue de continuer à alléger le fardeau réglementaire comme le souhaitent ses clients, l'Office a réalisé une analyse approfondie et consulté les parties, et il ajuste son modèle de prévision des coûts afin de réduire les exigences imposées au CN et au CP en matière de présentation de rapports.

L'Office se sert à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts lorsqu'il est question de trancher des différends liés au service ferroviaire et aux taux, d'établir des taux pour l'interconnexion, d'examiner les frais généraux de l'annexe A et de mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les taux.

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a élaboré le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km.

En fixant un taux d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de l'ensemble des mouvements du trafic assujettis à ce taux. Le taux ne doit pas être inférieur aux coûts variables du trafic ferroviaire, tels que les établit l'Office. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent. L'Office n'a pas modifié ces taux en 2000.

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. L'Office se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP

Comme on l'a mentionné précédemment, le projet de loi C-34 a modifié les dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi. Ces modifications permettent notamment que la détermination de la valeur nette de récupération de la ligne soit réalisée avec la participation des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. Cette nouvelle disposition permet aussi à l'Office d'ajuster la valeur nette de récupération d'une ligne en fonction du coût de remplacement d'éléments d'actif qui ont été retirés de la ligne par la compagnie en vue de réduire le trafic. L'Office n'a encore reçu aucune demande en ce sens.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette.

En vertu de la législation du Manitoba, l'Office est habilité à agir comme arbitre dans certains différends concernant la valeur nette de récupération d'une ligne relevant de cette province. Ces dispositions visent à offrir aux citoyens et aux gouvernements un recours réglementaire de plus, lorsque cela s'avère nécessaire.

Après que le CN a demandé qu'on établisse la valeur nette de récupération de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire excluant du calcul de la valeur nette de récupération la valeur des éléments d'actif financés aux termes de diverses ententes de remise en état des embranchements. Après s'être penché sur la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique. Au début de 2000, l'Office a conclu dans sa décision n° 33-R-2000 que la valeur des éléments d'actif liés à la remise en état devrait être comprise dans la détermination de la valeur nette de récupération.

Avant d'évaluer la ligne ferroviaire, l'Office devait établir si les arrêts municipaux sur les réclamations avaient une incidence sur la valeur des biens faisant partie d'une évaluation de valeur nette de récupération.

Après avoir entendu les arguments et les commentaires des parties intéressées, l'Office a établi dans sa décision n° 445-R-2000 que les arrêts sur les réclamations auxquels les municipalités rurales faisaient allusion ne devaient pas être pris en compte dans une détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision. Deux des cinq membres du panel n'étaient pas d'accord avec la décision; selon eux, les répercussions de certains arrêts devaient être prises en compte.

Coût du capital

agricole, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire. Il revient au gouvernement en conseil d'établir les règlements relatifs aux remboursements et aux pénalités.

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobilisés – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui serviront dans le calcul des prix d'interconnexion et d'autres coûts des compagnies ferroviaires. Depuis l'adoption du projet de loi C-34, l'Office approuvera les taux du coût du capital qui servent au calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds de recettes des compagnies ferroviaires pour le mouvement du grain de l'Ouest.

Jusqu'en 2000, l'Office ne disposait pas de données commerciales suffisantes pour calculer un taux unique du coût du capital applicable au CN. L'Office a besoin de données commerciales et de renseignements du marché sur au moins cinq ans pour calculer le taux exact du coût du capital. Comme la législation concernant le transport du grain a été modifiée et que cinq années se sont écoulées depuis que le CN est devenu une société cotée en bourse, l'Office a décidé de calculer un taux distinct de coût du capital applicable au CN pour la campagne 2001-2002. L'Office calculera ce taux au début de 2001.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement raisonnables et équitables. De plus, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies de chemin de fer offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un gouvernement ou une administration qui accepte cette offre peut utiliser la ligne à quelque fin que ce soit.

Détermination de la valeur nette de récupération

public de fournir des installations convenables pour le transport et la livraison

de marchandises. Cette décision porte le numéro 103-R-2000.

L'Office a constaté que la voie d'évitement faisait l'objet d'un accord privé

entre le CN et une tierce partie, la Saskatchewan Wheat Pool. Il a été démontré

que le CN était propriétaire de la voie d'évitement mais que la Saskatchewan

Wheat Pool l'avait prise à bail. Les obligations du CN à Stenen se limitaient

donc au transport de marchandises pour le compte de la Saskatchewan Wheat

Pool.

Le 25 juin 2000, le maire de Stenen a déposé une demande de révision de la

décision de l'Office, alléguant que des circonstances et faits nouveaux étaient

apparus depuis la décision rendue par l'Office. Le maire affirmait que la décision

de l'Office reposait presque entièrement sur des renseignements erronés quant au

bail contracté par la Saskatchewan Wheat Pool et quant à la capacité de l'autre

lieu de chargement proposé par le CN pour répondre aux besoins. L'Office a jugé

qu'il n'y avait pas de circonstances ou de faits nouveaux.

Le 26 avril 2000, conformément à l'article 149 de la Loi, l'Office a rempli son

obligation de fixer des taux pour le mouvement du grain de l'Ouest pour la

campagne 2000-2001. Toutefois, ces taux n'ont pas été appliqués puisque le

Parlement a approuvé les modifications apportées à la Loi, lesquelles compren-

nent un nouveau régime de réglementation des taux pour l'acheminement du

grain de l'Ouest. Depuis le 1^{er} août 2000, l'Office ne fixe plus de taux

maximums pour l'expédition du grain de l'Ouest.

Les revenus touchés par CN et CP ne doivent toutefois pas dépasser un certain

revenu admissible maximal, soit le « plafond de recettes ». L'Office détermine les

revenus admissibles et veille au respect des plafonds établis. Pour la campagne

agricole 2000-2001, suite à l'amendement de la Loi, le revenu admissible maxi-

mal que peuvent ainsi gagner le CN et le CP dans l'ensemble du système a été

fixé à environ 27 \$ la tonne, soit une réduction de 6 \$ la tonne.

À compter de la campagne agricole 2000-2001, l'Office doit déterminer les

revenus réels et les plafonds de recettes du CN et du CP pour la manutention et

le transport du grain. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre

suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Il calcule les pla-

fonds en se fondant sur des renseignements de l'année de référence et de la

campagne agricole visée.

En novembre 2000, l'Office a entrepris des consultations avec l'industrie du

grain pour déterminer le revenu et les réductions admissibles à l'égard du mou-

vement du grain. L'Office déterminera ces montants pour la campagne agricole

2000-2001 d'ici le 31 décembre 2001. S'il constate que le revenu d'une com-

pagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal pour la campagne

Revenus des compagnies
ferroviaires, plafonds et
respect des règlements

Modifications
législatives ayant
une incidence sur
les coûts de transport
du grain de l'Ouest

Gordon Moffat

En 2000, l'Office n'a reçu qu'une seule demande de services d'arbitrage des propositions finales. Comme la Loi permet aux parties ayant soumis leur différend à l'arbitrage des propositions finales de préserver leur anonymat, l'Office ne peut donner qu'un aperçu d'ensemble des cas traités. En examinant la demande d'arbitrage qu'il a reçue, l'Office a déterminé que l'affaire ne pouvait pas faire l'objet d'un arbitrage puisque les questions soulevées étaient traitées dans le contrat qui liait toujours les deux parties.

En 2000, l'Office a traité une demande de dédommagement et des plaintes de producteurs concernant les lieux de chargement des wagons de producteurs et le niveau de service.

Plaintes des producteurs concernant les wagons de producteurs

Tout au long de 2000, les expéditeurs de grain ont fait part à l'Office de leurs inquiétudes au sujet de l'abandon des voies d'évitement par les compagnies ferroviaires et des conséquences que cela pourrait avoir sur l'accès des producteurs de grain aux lieux de chargement des wagons de producteurs. L'Office a renseigné les expéditeurs sur leurs droits et sur les responsabilités de l'Office en ce qui a trait au règlement des plaintes concernant les tarifs, les services et l'accès concurrentiel. L'Office a encouragé les parties à régler leurs différends à l'amiable, dans la mesure du possible.

En juin 2000, cinq producteurs primaires de grain ont déposé une plainte contre le CN, affirmant que celui-ci n'avait pas respecté les obligations prévues par la Loi en cessant d'exploiter une ligne de la subdivision Cowan, au Manitoba. Dans sa décision n° 647-R-2000, l'Office a conclu que le CN avait donné un avis convenable de cessation d'exploitation de la ligne. La plainte a donc été rejetée. En octobre 2000, en réponse aux inquiétudes exprimées par les producteurs de grain, l'Office a demandé au CN et au CP de tenir à jour la liste des lieux de chargement des wagons de producteurs et des points d'échange interréseaux. Les deux compagnies ferroviaires ont informé l'Office qu'elles avaient publié les listes complètes de ces points, y compris sur leurs sites Web.

Village de Stenen (Saskatchewan)

En octobre 1999, au nom de son village et du Comité de préservation du silo de Stenen, le maire de Stenen, en Saskatchewan, a demandé à l'Office d'ordonner au CN de remettre immédiatement en opération la voie d'évitement de Stenen. L'Office a enquêté sur cette plainte et rendu une décision le 15 février 2000, selon laquelle le CN n'avait pas manqué à son obligation en tant que transporteur

concernant le transfert éventuel de la ligne se sont poursuivies après qu'il a

produit cet avis.

La subdivision Cowan du CN sera l'une des premières subdivisions assujetties à la disposition d'indemnisation de 10 000 \$ par mille de voie introduite dans la Loi par le projet de loi C-34. Ce projet de loi traitait également de l'éventuelle exploitation d'un embranchement tributaire du transport du grain doit continuer d'exploiter la portion restante pendant trois ans à moins que le Ministre conclue que ce ne serait pas dans l'intérêt public.

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont divers recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant les questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

Processus d'arbitrage

Plaintes sur les services et les tarifs ferroviaires

Le projet de loi C-34 a permis d'accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à un panel de trois arbitres, qui pourront rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, la valeur des frais de transport de marchandises est inférieure à 750 000 \$. Si la valeur des frais de transport dépasse 750 000 \$, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai. Au cours des années précédentes, certains expéditeurs et transporteurs avaient jugé que les arbitres ne possédaient pas de connaissances suffisantes pour traiter des questions de transport. L'Office a donc dressé une liste d'arbitres qui précise leurs domaines de compétence respectifs. L'Office a également adapté ses publications sur l'arbitrage des propositions finales aux nouvelles exigences énoncées dans le projet de loi C-34. Les versions électroniques de ces publications sont publiées sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être. Au cours de l'année, l'Office a également mené à bien 185 examens d'arrêtés ou de décisions antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou ces décisions.

Enfin, selon une entente avec la province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2000, l'Office a émis deux arrêtés concernant les trains de banlieue de compétence provinciale en Ontario. L'Office peut conclure des ententes semblables avec d'autres provinces.

Transfert et cessation d'exploitation

Les compagnies ferroviaires peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire, si elles suivent le processus prescrit par la Loi, telle que modifiée en 2000 par le projet de loi C-34. En 2000, l'Office a reçu 14 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploiter 288,3 km de voies (y compris des lignes secondaires) suivant ce processus. De plus, l'Office a été informé de trois transferts de lignes totalisant 745,2 km à des organismes fédéraux et provinciaux.

En vertu de la Loi, les compagnies ferroviaires ne sont pas obligées de suivre le processus prescrit pour rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. En réponse à une demande et à une plainte, l'Office a eu deux fois à déterminer si certains tronçons de voies entraient dans cette catégorie.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il a rendu quatre décisions de cette nature, dans le cas de lignes au Yukon et au Manitoba. En premier lieu, l'Office a rendu un jugement selon lequel la British Yukon Railway avait respecté les dispositions de la Loi de 1987 sur les transports nationaux lorsqu'elle a cessé d'exploiter une voie et transféré un tronçon de voie de sa compagnie White Pass & Yukon Route Railway au gouvernement du Yukon et à la ville de Whitehorse. Les trois autres décisions concernaient des plaines visant le CN formulées par les municipalités rurales de Minnitonas, d'Ethelbert, de Mountain et de Dauphin, et par le village d'Ethelbert au Manitoba. L'Office a établi que le CN s'était conformé à la Loi lorsqu'il a conclu des négociations avec le village d'Ethelbert en vue du transfert de sa subdivision Cowan. Le CN n'avait plus d'obligation à l'égard de la ligne ferroviaire à partir du moment où il a pré-senté un avis de cessation d'exploitation à l'Office, même si des discussions

En 2000, par ses décisions et ses arrêts, l'Office a tranché 66 différends portant sur des franchissements routiers, 14 différends liés à des franchissements par

dessertes et deux différends portant sur des passages à niveau privés. De plus,

l'Office a reçu 11 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relativement à des franchissements de la voie ferrée. L'Office a également rendu trois décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveau. Une décision de la Cour d'appel fédérale a confirmé la compétence de l'Office dans la répartition des coûts associés aux ouvrages ferroviaires faisant l'objet d'un différend, que ces ouvrages soient projetés ou déjà construits.

L'Office a également réglé une plainte portant sur les factures remises aux municipalités par des entreprises ferroviaires pour des travaux réalisés sur des passages à niveau et des dispositifs de protection. L'Office continue de consulter les chemins de fer, les associations municipales et Transports Canada en vue d'actualiser le contenu, la présentation et le niveau des taux dans un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* (anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe A). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends.

Au cours de l'année, l'Office a également tranché des différends qui ne touchaient pas la sécurité mais qui découlaient de l'exploitation d'un chemin de fer, principalement à l'égard du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. L'Office a tenté de régler de tels différends sans recourir à une instance judiciaire, mais a émis des arrêts ou rendu des décisions lorsque cela s'imposait. En 2000, l'Office a tranché 10 plaintes, participé à la résolution de huit autres et contrôlé l'observation par les parties de quatre de ses arrêts.

Toutefois, à la fin de l'année, la Cour d'appel fédérale a établi que les enquêtes sur des plaintes concernant les effets associés aux opérations quotidiennes des chemins de fer ne relevaient pas du mandat de l'Office en vertu de la législation actuelle. Pendant que le gouvernement évalue les conséquences de cette décision, l'Office offrira l'aide qu'il peut, y compris des services de médiation et de facilitation, pour aider les parties à régler non seulement les huit dossiers restants à la fin de l'exercice, mais également tout nouveau problème lié au bruit, à la fumée, aux vibrations ou autres problèmes semblables.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2000, l'Office a rendu 15 décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne*

Infrastructure
ferroviaire

Certificats d'aptitude et
approbation de
construction

compagnie de chemin de fer à la suite d'une plainte liée au niveau de service, s'il estime qu'un transporteur a détrogé à ses obligations à cet égard. Toutefois, cette disposition ne s'applique qu'aux embranchements tributaires du grain.

L'infrastructure ferroviaire comprend l'emprise d'un chemin de fer, les rails, les installations connexes, les dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office en la matière s'applique dès qu'un intervenant souhaite construire ou exploiter une telle infrastructure, jusqu'à ce qu'elle cesse de servir.

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2000, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a émis de nouveaux certificats à la Kelowna Pacific Railway Ltd., de la Colombie-Britannique, ainsi qu'au Capital Railways, relativement à la construction projetée d'un service de train de banlieue léger dans la région de la capitale nationale. L'Office a également modifié le certificat du Chemin de fer Ottawa Central. À la fin de l'exercice, l'Office se penchait sur une demande de certificat d'aptitude présentée par l'Agence métropolitaine de transport relativement à son service de train de banlieue, lequel se sert principalement des voies ferrées du CN et du CP dans la région de Montréal. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéraux au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les autres voies auxiliaires. En 2000, le CP a demandé à l'Office la permission de construire la ligne secondaire Scoford, au nord d'Edmonton. D'autres demandes de construction de lignes traversant celles d'autres entreprises ferroviaires demeurent en instance, en attente de négociations entre les parties.

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

de l'Office l'ont trouvé utile. De plus, les parties ont indiqué qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus si le besoin s'en faisait sentir.

À l'origine, le projet pilote a été mis en œuvre pour une période d'un an en vue de valider le principe du système et de déterminer dans quelle mesure la médiation pouvait servir à régler divers genres de différends touchant le transport ferroviaire. L'Office a ensuite prolongé le projet pilote jusqu'au 30 juin 2002 pour se donner le temps d'évaluer pleinement les effets et les avantages de la médiation et pour informer les parties sur la médiation.

Le 1^{er} août 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Esrey et M. Arthur Kroeger, le gouvernement a adopté le projet de loi C-34 modifiant la *Loi sur les transports au Canada*. Les modifications visent à réformer et à améliorer le réseau de transport du grain. Le projet de loi compte un certain nombre de dispositions qui ont une incidence directe sur le mandat de l'Office; il en sera question tout au long de la section sur le transport ferroviaire.

Le projet de loi C-34 remplace la réglementation des taux maximums applicables au transport du grain par la réglementation des revenus maximums que peut vent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) en transportant du grain. De plus, les tarifs associés aux mouvements d'un wagon de grain en provenance d'embranchements ne pourront pas dépasser de plus de 3 p. 100 les taux appliqués à des envois semblables sur les lignes principales.

En ce qui a trait au transfert et à la cessation de l'exploitation de lignes, le projet de loi C-34 prescrit de plus longues périodes d'avis et de négociation lorsqu'une compagnie de chemin de fer envisage d'interrompre le service sur une ligne, et il prévoit des solutions de rechange si les parties ne négocient pas de bonne foi le transfert d'une ligne. Les entreprises ferroviaires qui souhaitent abandonner le service sur un embranchement tributaire du grain doivent maintenant verser aux municipalités avoisinantes, pendant trois ans, un dédommagement annuel équivalant à 10 000 \$ par mille de voie.

En ce qui a trait aux plaintes relatives au niveau de service, le projet de loi C-34 a modifié la Loi en ajoutant des dispositions particulières s'appliquant aux embranchements tributaires du grain. Lorsque l'Office détermine qu'un transporteur ferroviaire a détourné à ses obligations en matière de service, il peut obliger la compagnie à ajouter la partie de la voie faisant l'objet de la plainte à son plan de trois ans et à indiquer son intention de prendre des mesures en vue de mettre un terme à l'exploitation de la ligne. Cet avis donnerait à l'exploitant d'une ligne ferroviaire sur courte distance ou à un gouvernement la possibilité d'acheter la ligne et de continuer de l'exploiter. Le projet de loi C-34 donne également à l'Office le pouvoir d'accorder des droits de circulation à une autre

mais le 20 juillet 2000, conformément à la décision du gouverneur en conseil, l'Office a établi qu'il ne pouvait pas entendre les causes de Westshore ou de Halterm. Westshore a obtenu la permission de porter la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale. La cause sera entendue à Vancouver au mois de mai 2001.

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritimes. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

Au cours de la phase pilote, l'Office a mis sur pied un système de médiation en collaboration avec ses clients (par l'entremise du Comité consultatif sur le règlement des différends), des spécialistes de la médiation et d'autres tribunaux et organismes offrant déjà des services de médiation.

L'Office a organisé pour ses membres et son personnel plusieurs ateliers de formation consacrés aux techniques et aux processus de la médiation. À l'heure actuelle, l'Office compte 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté à ses besoins particuliers.

Pour faire connaître le nouveau programme aux diverses parties, l'Office a produit et largement diffusé une brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation*. On peut obtenir une copie électronique du document sur le site Web de l'Office, de même que les formulaires et les renseignements pertinents. En plus de publier la brochure, l'Office a organisé des séances d'information où étaient invités des représentants des gouvernements provinciaux, des municipalités, des expéditeurs, des compagnies ferroviaires et d'autres parties intéressées, et a présenté de l'information sur le projet pilote au cours de diverses réunions.

Plusieurs demandes de médiation ont été adressées à l'Office. Selon les premières indications, les parties qui ont eu recours au service de médiation

Pour faire suite à une demande du représentant d'une des conférences, l'Office accepte maintenant les dépôts par voie électronique.

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par les autorités portuaires et la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. L'Office a le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par la Corporation du pont international et la société Les ponts Jacques-Cartier et Champlain sont injustement discriminatoires. L'Office n'a reçu en 2000 aucune plainte visant les droits associés à la voie maritime et aux ponts.

Au cours de l'année, l'Office a enquêté sur une plainte déposée au mois de décembre 1999 par la société Halterm Limited. Selon cette dernière, l'augmentation de 900 p. 100 des droits de location des installations imposés par l'Administration portuaire de Halifax était injustement discriminatoire, car elle plaçait Halterm dans une position exagérément ou déraisonnablement désavantagée.

Au cours des plaidoiries, l'Administration portuaire de Halifax a tenté de faire reconnaître que l'Office ne jouissait pas de l'autorité nécessaire pour trancher la question. Le 4 février 2000, l'Office a fait connaître sa décision et a rejeté l'objection portant sur sa compétence. L'Administration portuaire de Halifax a demandé la permission de porter le dossier en appel devant la Cour d'appel fédérale. La Cour d'appel fédérale a rejeté cette demande le 19 avril 2000. Après plusieurs demandes de prorogation, l'Office a ouvert son enquête sur la plainte. Une audience publique a été prévue pour le 12 juin 2000, à Halifax.

Le 15 mars 2000, Westshore Terminals Ltd. a déposé une plainte auprès de l'Office en vue de faire reconnaître que les loyers de base et les droits de tonnage imposés par l'Administration portuaire de Vancouver étaient discriminatoires, que les droits acquittés par Westshore étaient injustement démesurés par rapport à ceux imposés à ses concurrents et à d'autres exploitants d'installations importantes à même le port, et que Westshore était placée dans une position injustement désavantagée. Le 7 avril 2000, l'Office a décidé de faire enquête dans ce dossier. Plus tard, il a annoncé une audience publique provisoirement prévue à Vancouver le 21 août 2000.

Toutefois, le 15 mai 2000, l'Administration portuaire de Vancouver a déposé une pétition auprès du gouverneur en conseil en vue de renverser les décisions de l'Office de faire enquête sur les plaintes déposées tant par Halterm que par Westshore. Le 9 juin 2000, le Conseil privé a renversé la décision de l'Office dans ces deux dossiers. Westshore a poursuivi ses démarches auprès de l'Office,

Selon la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne intéressée qui estime que le tarif proposé porte atteinte à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration. Cette dernière doit alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties concernées ne s'entendent pour prolonger ce délai.

De nouveaux règlements tarifaires sont entrés en vigueur sans opposition en 2000, mais un projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000 a suscité l'opposition de l'Association des armateurs canadiens, de Cargill Limited, Les Silos Port-Cartier et de la Commission canadienne du blé. La Fédération maritime, la Corporation des pilotes du Bas-Saint-Laurent, la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central et la Chambre de commerce maritime ont demandé d'être reconnus comme intervenants dans cette affaire. Dans le cadre de son enquête, l'Office a décidé de tenir des audiences à Montréal, du 10 au 12 janvier 2001. Il devait rendre sa décision au début de 2001.

Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié un projet de tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En janvier 2001, la Chamber of Shipping of British Columbia a présenté une objection à ce projet de tarif. L'enquête de l'Office à ce propos est actuellement en cours et l'Office a prévu une audience à Vancouver du 9 au 11 avril 2001.

Loi sur le cabotage

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes uniquement si l'Office a établi qu'aucun navire canadien convenable ne peut mener à bien l'activité proposée dans la demande. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens. En 2000, l'Office a reçu 110 demandes de licence de cabotage : sept ont été retirées par la suite, 96 décisions étaient favorables à l'importation d'un navire étranger, quatre ne l'étaient pas et trois ont été rejetées parce que le requérant n'était pas canadien et n'avait pas fourni le nom d'un agent responsable de la demande.

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes

Le programme d'application de la Loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (Règlement sur la formation du personnel). Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Le programme est exécuté à partir de bureaux à Moncton, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2000, l'Office a mené 267 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens au Canada et d'exploitants de terminaux de passagers, et a relevé 123 infractions. Il a également mené 29 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnées d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après de vastes consultations, l'Office a mis un œuvre à la fin de 1999 un programme de sanctions administratives pécuniaires. Ce programme permet à l'Office de mieux adapter les sanctions à la nature des infractions commises. Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel plutôt que l'imposition d'une amende, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende. Par le passé, l'Office avait, comme seuls moyens de faire observer la loi, les avertissements non officiels, les ordonnances d'interdiction, les suspensions ou révoqueries de licence et les poursuites judiciaires. Ces mesures sont de nature administrative ou judiciaire. Il n'y avait pas de mesure intermédiaire. Bien que ces moyens de contrainte existent encore, l'Office dispose dorénavant, avec les sanctions administratives pécuniaires, d'un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

En 2000, des agents désignés ont émis 18 avertissements. L'Office n'a reçu que deux demandes de révision de décision à la suite de ces avertissements. L'une de ces demandes a été retirée par la suite. Dans l'autre cas, après examen formel, l'Office a maintenu l'avertissement donné par l'agent désigné.

L'Office a également émis en 2000 quatre avis d'infraction présumée de la loi. Dans chaque cas, le contrevenant n'avait pas payé dans les délais impartis une amende qui lui avait été imposée. Conformément aux dispositions législatives, l'Office a saisi le Tribunal de l'aviation civile de ces affaires. L'un des contrevenants présumés a payé avant la tenue de son audience l'amende qui lui avait été imposée. À la fin de l'année, le Tribunal n'avait pas encore entendu les trois autres cas en cause.

de la Division termine son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

Après le 5 juillet 2000, lorsque la Loi a été modifiée pour permettre à l'Office d'examiner les plaintes concernant les conditions de transport intérieur appli-
 quées par les transporteurs, 18 plaintes ont été adressées à l'Office. Ces plaintes
 concernaient, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie
 d'articles dans les bagages; les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les
 billets achetés en raison d'un deuil; ou l'interdiction d'achat de billets combinés.
 Il y avait également des plaintes au sujet des prix de vols internationaux. À la fin
 de l'année, toutes les enquêtes sur ces plaintes demeuraient en instance, souvent
 parce qu'une des parties concernées avait présenté de nombreuses demandes de
 prolongation et que l'autre les avait acceptées.

En 2000, l'Office a rendu une décision très importante touchant les consom-
 mateurs, soit la décision n° 472-A-2000. Celle-ci fait suite à une plainte déposée
 par le Canadian Standard Travel Agent Registry concernant certaines pratiques
 de construction des prix et d'émission des billets – notamment le concept
 « d'unité de tarification » – adoptées par l'Association du transport aérien inter-
 national et les transporteurs qui en sont membres. Dans sa décision, l'Office a
 souligné qu'en ce qui concerne les règles de construction des prix applicables au
 transport entre le Canada et une destination étrangère, il n'accepterait normale-
 ment pas le dépôt de tarifs susceptibles d'être discriminatoires à l'endroit des
 Canadiens en raison de leur nationalité ou du lieu de résidence, et qui pourraient
 les empêcher de bénéficier de prix inférieurs. L'Office a aussi jugé que certains
 éléments du concept d'unité de tarification étaient déraisonnables parce qu'ils
 empêchaient les consommateurs de profiter de prix moins élevés dans les cas
 où le prix total d'un voyage multitransport est inférieur au tarif direct. Par con-
 séquent, l'Office a conclu qu'il n'accepterait pas ordinairement le dépôt de tarifs
 pour des vols entre le Canada et une destination étrangère, si ces tarifs :

- limitent la publicité des prix prévus à d'autres pays que le Canada;
- limitent la vente de billets à de tels prix ou l'accès à ces billets aux personnes
 qui ne sont pas des résidents canadiens;
- interdisent aux voyageurs d'acheter un billet pour chaque tronçon d'un
 voyage lorsque le prix total serait inférieur à celui du tarif direct.

En 2000, les compagnies aériennes ont déposé auprès de l'Office 14 153
 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou
 des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 85 p. 100
 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Le traitement
 des demandes sur support électronique permet à l'Office d'accroître sa pro-
 ductivité et de donner davantage de souplesse aux compagnies aériennes.

contre son programme de vols à destination et en partance du Canada. Le transporteur canadien a reçu le 21 juillet les autorisations nécessaires de ce pays. L'Office a par la suite jugé inutile d'appliquer des mesures de rétorsion.

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Tous les transporteurs aériens qui exploitent des vols au Canada et des vols en partance et à destination du Canada doivent publier un tarif concernant leurs services aériens et le mettre sur demande à la disposition du public. Les transporteurs exploitant des services aériens internationaux en partance et à destination du Canada doivent soumettre leurs tarifs à l'Office. Toutefois, selon les accords bilatéraux, les transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre le Canada et l'Allemagne ne sont pas tenus de soumettre à l'Office les prix, taux et frais appliqués aux services fournis, mais ils doivent les mettre à la disposition de l'Office sur demande. Les transporteurs ne sont pas obligés de soumettre leurs tarifs concernant les vols intérieurs, mais ils doivent les mettre à la disposition de quiconque les demande.

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2000, l'Office a reçu et examiné 13 267 tarifs sur support électronique et 2 307 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement face à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2000, l'Office a traité 7 772 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 49 plaintes de transporteurs au sujet des prix ou des pratiques d'autres transporteurs. La plupart des plaintes concernaient des transporteurs de cinquième et de sixième liberté qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième liberté, en violation des dispositions figurant dans les accords bilatéraux applicables. Dans tous les cas sauf un, l'intervention de l'Office a permis de régler la plainte à la satisfaction du plaignant. Dans le cas qui fait exception, une plainte n'avait pas encore été résolue à la fin de l'année financière.

La Division des tarifs traite aussi les plaintes de consommateurs au sujet des prix pratiqués sur les vols internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables ou discriminatoires. Lorsque le personnel

Air Canada a notamment obtenu l'autorisation d'établir une liaison aérienne avec Shanghai, grâce à des négociations par correspondance avec la République populaire de Chine.

Des négociations avec les États-Unis ont donné lieu à un nouvel accord de prédédouanement entre le Canada et les États-Unis. L'accord actualise le cadre de prestation des services de prédédouanement actuellement assurés à sept aéroports au Canada. De plus, l'accord contient une liste des critères d'évaluation applicables en vue de fournir des services de prédédouanement ailleurs au Canada et aux États-Unis. Enfin, l'accord prévoit l'instauration de services de prédédouanement en transit de passagers se rendant aux États-Unis à partir d'un pays tiers. Ces services existent déjà à l'aéroport de Vancouver et sont prévus aux aéroports de Toronto, Montréal (Dorval) et Calgary. Les services de prédédouanement réduisent le temps de correspondance des passagers et améliorent la compétitivité des aéroports et des transporteurs aériens.

L'Office a traité 88 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs. Les demandes d'accords parabolatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. L'Office n'accorde que des autorisations parabolatérales temporaires. Plusieurs demandes présentées à ce sujet en 2000 sont dignes de mention.

Bien que le Canada et Singapour ne soient pas parvenus à un accord bilatéral sur le transport aérien au cours de négociations en octobre 2000, l'Office a approuvé les demandes parabolatérales d'Air Canada et de Singapore Airlines en vue de fournir de vastes services de partage des codes durant la saison hivernale 2000-2001 de l'Association du transport aérien international.

En juillet 2000, Martinair Holland N.V. a demandé une autorisation parabolatérale d'exploiter des liaisons régulières à destination de Toronto, Calgary, Edmonton et Vancouver. Par le passé, Martinair offrait surtout des services de transport non réguliers vers ces destinations. L'Office a donné à Martinair l'autorisation d'exploiter de telles liaisons durant la saison estivale 2001 de l'Association du transport aérien international.

La nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, annoncée par le ministre au mois d'avril, souligne l'importance de la réciprocité au sein du marché international des services d'affrètement. Un autre pays tardait pour des raisons administratives à approuver la demande d'un transporteur canadien d'offrir des vols affrétés à des voyageurs provenant du Canada et de ce pays. Le transporteur canadien a donc déposé le 28 juin une plainte officielle auprès de l'Office, en vue de faire appliquer l'article 22 du *Règlement sur les transports aériens*. Le 13 juillet, l'Office a informé la compagnie aérienne nationale de ce pays que des mesures de rétorsion pourraient être prises

affrétés. Dans l'intervalle, il a accordé 29 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo ou la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers.

Frais de NAV Canada

Le 1^{er} juin et le 1^{er} octobre 2000, NAV Canada a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1^{er} septembre 2000 et le 1^{er} janvier 2001 respectivement. Dans les deux cas, NAV Canada réduisait temporairement les frais de services, principalement en raison de l'augmentation des revenus tirés de la circulation aérienne et de la réduction des coûts dans l'ensemble de l'entreprise. Les intéressés pouvaient en appeler de ces frais devant l'Office dans un délai de 30 jours, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

Accords

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés). L'Office met en œuvre et administre les accords bilatéraux sur le service aérien et des représentants de l'Office participent aux négociations bilatérales, sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada et avec la collaboration du ministre des Transports et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada. Les négociations portent sur des sujets comme les points de desservi, la capacité et la réglementation des tarifs. La participation de l'Office consiste à donner des avis sur l'application d'accords aériens, l'exploitation de services aériens, les vols affrétés et les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes). Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2000, l'Office a participé à des négociations avec 11 pays : la République populaire de Chine (par courrier), Hong Kong, le Japon, Singapour, l'Australie, la Nouvelle-Zélande (par courrier), la Russie, Israël, l'Autriche, l'Islande et les États-Unis. Le Canada a obtenu de meilleures dispositions pour les liaisons aériennes en partance et à destination du Canada — et dans certains cas, des droits de trafic et des services de partage de codes supplémentaires — avec la République populaire de Chine, Hong Kong, le Japon, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et l'Autriche.

pour la protection des paiements anticipés versés par les affrèteurs. Cette exigence constitue l'une des mesures que peut appliquer l'Office pour protéger les consommateurs.

Les permis d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demander d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office. Le personnel de la Division des affrètements maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 2000, l'Office a répondu à 372 telles demandes, dont 128 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000.)

Le 4 avril 2000, le ministre des Transports a annoncé une nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers. Celle-ci a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens; d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile; de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés; et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux régulier et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le Ministère a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports avait également annoncé une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Celle-ci accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affrèteurs d'affrêter un même aéronef, et aux transitaires et groupements de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs actifs.

En 2000, l'Office a continué de faire preuve de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation dans la mise en œuvre de la nouvelle politique pour le cargo. C'est ainsi qu'il a accordé 50 exemptions des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* interdisant aux parties de consentir l'affrètement d'un aéronef à toute personne qui exige un paiement sur la base de taxes unitaires. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens exploitant des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». L'Office a répondu à 153 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 122 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

L'Office se penche actuellement sur la modification du *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols

et des billets d'avion inutilisés. L'Office a été en mesure de résoudre la plupart de ces plaintes à la satisfaction des plaignants grâce à son système informel de traitement des plaintes. Toutefois, à la fin de l'année, il semblait que certaines de ces plaintes seraient renvoyées à un comité de membres de l'Office au début de 2001, pour qu'il détermine si le transporteur avait appliqué son tarif convenablement.

Un transporteur peut refuser de transporter un passager au motif qu'il aurait eu un comportement turbulent à bord d'un aéronef. Certains passagers ont demandé à l'Office de casser une telle sanction ou d'annuler le jugement rendu par un transporteur voulant qu'ils se soient comportés de façon inappropriée. Avant l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000 dernier, l'Office avait à cet égard uniquement le pouvoir, pour les vols intérieurs, de déterminer si les mesures prises par un transporteur étaient conformes aux dispositions énoncées dans son tarif et si ces dispositions étaient claires. Depuis le 5 juillet 2000, l'Office peut aussi déterminer si les dispositions du tarif d'un transporteur visant les comportements turbulents sont excessives ou injustement discriminatoires. Toutefois, à la fin de l'année civile, il n'avait pas encore exercé ce nouveau pouvoir.

En 2000, l'Office a statué sur trois plaintes concernant le refus d'un transporteur de transporter un passager pour cause de comportement turbulent. L'Office a rejeté deux de ces plaintes, parce qu'il a déterminé que le transporteur avait agi conformément aux dispositions publiées dans son tarif. Dans le troisième cas, le transporteur a affirmé qu'il avait refusé d'accepter la réservation d'un client parce que ce dernier était membre d'une certaine organisation vouée à la protection de l'environnement. L'Office a estimé que le transporteur n'avait pas observé les dispositions publiées dans son tarif. Le transporteur a signalé qu'à l'avenir, il accepterait de transporter tout membre d'une organisation de protection de l'environnement. L'Office a donc simplement rappelé au transporteur qu'il devait toujours observer les conditions stipulées dans son tarif intérieur et ne jamais imposer des conditions non prévues dans ce tarif.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait ses enquêtes sur quatre autres plaintes adressées par des passagers accusés d'avoir eu un comportement turbulent.

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affrèteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers toute destination à l'étranger. Les permis et autorisations visent à garantir que les vols affrétés internationaux sont conformes au *Règlement sur les transports aériens*. En vertu de ce règlement, les transporteurs assurant certains types de vols affrétés doivent fournir des garanties financières

Un certain nombre d'autres consommateurs ont formulé des plaintes concernant les indemnisations proposées par des transporteurs, notamment pour la perte de bagages, l'interdiction d'embarquer à bord d'un avion, les vols retardés

Le vol qu'avait emprunté en Italie une famille de quatre personnes est arrivé en retard à Rome. S'étant présentée au comptoir d'enregistrement moins de 90 minutes avant le départ de leur vol de Rome vers le Canada, la famille s'est vue interdire l'autorisation de s'y embarquer. Elle a pu retourner au Canada plus tard la même journée grâce à un vol qui a suivi un itinéraire différent. Le transporteur a crédité 25 000 points pour grands voyageurs au compte de la famille. Celle-ci affirme que le transporteur n'a pas agi correctement en lui refusant l'accès à bord du vol initialement prévu. L'Office constate que le tarif du transporteur mentionne que les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 30 minutes avant le départ du vol, et non pas les 90 minutes invoquées. Il conclut malgré tout qu'en l'absence de preuve de l'heure exacte où la famille s'est présentée au comptoir d'enregistrement, le transporteur avait observé les conditions stipulées dans son tarif. L'Office a donc rejeté la plainte.

Un voyageur frustré s'est plaint à l'Office du retard d'un vol à destination de Toronto, de la longueur interminable de la file d'attente devant le comptoir d'enregistrement en Floride et de la difficulté à obtenir les sièges présélectionnés et payés au préalable. L'Office a déterminé que les frais imposés par le transporteur pour la réservation préalable de sièges particuliers n'étaient pas indiqués dans son tarif, ce qui est contraire au paragraphe 110(5) du Règlement sur les transports aériens. Le transporteur a remboursé la somme en question au voyageur.

Un transporteur a rejeté une demande de dédommagement pour la perte de disques compacts et de disques CD-ROM qui se trouvaient dans les bagages d'un passager. Le transporteur précise dans son tarif qu'il n'est pas responsable de la perte, l'avarie ou les délais de livraison d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, d'argenterie, d'effets de commerce, de titres de placement et d'autres objets de valeur. Comme les disques compacts et les disques CD-ROM entrent dans la catégorie « autres objets de valeur », il a soutenu qu'il n'est pas responsable de la perte de ces articles. Cependant, l'Office a conclu que le transporteur a enfreint l'alinéa 107(1)(n) du Règlement sur les transports aériens, puisque son tarif intérieur n'indique pas clairement sa politique d'exclusion de responsabilité à l'égard de tels articles.

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. En 1998, il a contribué à la résolution de 143 plaintes de voyageurs ayant éprouvé des difficultés avec leur transporteur. En 1999, le nombre de plaintes s'est élevé à 165. Il a continué d'augmenter au cours du premier semestre de 2000, l'Office ayant reçu 241 plaintes entre le 1^{er} janvier et le 30 juin.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 1 248 plaintes entre le 5 juillet et le 31 décembre.

« La restructuration de l'industrie aérienne canadienne ne s'est pas faite sans heurts. Plusieurs consommateurs ont eu l'impression que la restructuration a été réalisée à leurs dépens. » Citation tirée du premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

En 2000, les plaintes des voyageurs aériens ont porté sur un vaste éventail de sujets, dont certains relevaient de la compétence de l'Office, alors que d'autres relevaient du commissaire. Voici d'autres citations tirées du premier rapport du commissaire :

« Pour éviter tout risque de confusion et faciliter les choses pour les consommateurs déjà très insatisfaits de leur voyage, l'Office recommande que les consommateurs achèvent toute plainte (non résolue) au commissaire... »

« Au lieu d'avoir deux structures organisationnelles distinctes pour le traitement de ces différents types de plaintes, il a été décidé que le personnel de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi (de l'Office) assurerait la plupart du soutien opérationnel nécessaire au traitement des plaintes adressées au commissaire. »

Face à l'afflux de plaintes et pour aider le commissaire à accomplir son travail, l'Office a créé la Section d'enquête sur les plaintes, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. Cette section compte cinq agents des plaintes, cinq enquêteurs sur les plaintes et un gestionnaire.

En 2000, l'Office a reçu 1 509 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes concernaient notamment les repas, les files d'attente, les bagages égarés, les vols retardés et les sanctions imposées par des transporteurs à l'endroit de voyageurs accusés d'avoir manifesté un comportement turbulent. La plupart de ces plaintes ont été traitées par le commissaire au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. (Ce processus est décrit en détail dans le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.) Elles comprenaient en général également des éléments du ressort de l'Office. Il s'agissait habituellement d'allégations de non-respect des règles adoptées par le transporteur lui-même et publiées dans son tarif à la rubrique des conditions de transport. L'Office fait

tout pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. En cas d'échec, il renvoie la plainte à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. En 2000, trois cas ont fait l'objet d'un tel

renvoi.

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des compagnies aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi.

Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;
- au moins une fois par semestre, présenter au gouvernement en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transports concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien.

Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la maintenance des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a présenté son premier rapport au ministre des Transports. Ce rapport, qui contient les observations du commissaire et une description des opérations de traitement des plaintes, a été déposé à la Chambre des communes au printemps 2001 et est publié sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Il fait partie du rapport annuel de l'Office.

Canadien régional (1998) Ltée) à Air Canada Régional Inc., filiale d'Air Canada constituée en société le 6 octobre 2000. Cette filiale poursuit ses activités sous les noms Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air B.C. et Canadien régional. Le transfert des opérations, s'est achevé le 1^{er} janvier 2001, a été réalisé au moyen de fusions. Air Canada Régional Inc. continuera d'assurer les services aériens intérieurs qui étaient fournis précédemment par les transporteurs régionaux d'Air Canada.

Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International (Canadien) ont fusionné le 1^{er} janvier 2001. À cette même date, en réponse à la demande d'Air Canada, l'Office a révoqué certaines licences détenues par Canadien et en a transféré d'autres à Air Canada.

En vertu du projet de loi C-26, qui a modifié la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office s'est vu confier de nouvelles responsabilités concernant les prix intérieurs pratiqués sur les marchés où la concurrence est limitée ou absente. Les modifications à la Loi ont pris effet le 5 juillet 2000. Conformément à celles-ci, lorsque la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, l'Office constate que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sur une liaison au Canada desservie par un seul transporteur sont excessifs, il peut ordonner au transporteur de baisser ses prix ou ses taux, ou de rembourser, si possible, les sommes payées en trop par les clients. Il peut également intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres observations, qu'un transporteur offre un éventail inapproprié de prix ou de taux. Par exemple, un transporteur ne peut pas établir des prix plus élevés sur des liaisons non concurrentielles que sur des liaisons similaires où la concurrence existe.

Entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000, l'Office a reçu 36 plaintes concernant les prix fixés par des transporteurs intérieurs. Parmi celles-ci, sept ont ensuite été retirées. L'Office a mené des enquêtes sur les autres plaintes, dont quatre seulement ont été complétées avant la fin de l'année. Il a jugé que ces quatre plaintes ne tombaient pas sous le coup de la Loi modifiée, puisque les liaisons en cause étaient soumises à la concurrence. L'Office prévoit rendre sa première décision sur les prix d'une liaison non concurrentielle au début de 2001. Après l'adoption du projet de loi C-26, l'Office a entrepris de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons où la concurrence est limitée ou inexistante, pour déterminer s'ils sont globalement comparables à ceux de liaisons similaires assujetties à la concurrence. En 2001, il examinera de plus près quelques anomalies possibles qu'il a constatées dans les prix établis par les transporteurs.

Pour s'acquitter des nouvelles responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi modifiée, l'Office a créé la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. La Division traite les plaintes concernant les prix et surveille les prix pratiqués.

aux plaintes relatives au transport aérien.

L'Office a déterminé que l'article 64 était applicable à 15 autres cas qui ne faisaient pas l'objet d'une plainte. Toutefois, l'Office a rejeté l'un de ces cas. Il a également déterminé que l'article 64 n'était pas applicable à six autres cas. L'Office a consenti à huit demandes de réduction de la période de préavis, alliant de cinq à 30 jours. Il a accepté de modifier le mode de présentation du préavis dans quatre cas et accordé une dérogation à l'article 64 dans sept cas. En 2000, neuf plaintes ont été présentées à l'Office au moyen du formulaire de plainte d'interruption de service, alors qu'elles n'avaient rien à voir avec les cas visés par l'article 64. Ces plaintes ont été renvoyées au bureau du commissaire

La restructuration de l'industrie du transport aérien qui a commencé en 1999 s'est poursuivie en 2000. En 2000, l'Office a continué d'examiner le plan détaillé de restructuration d'Air Canada et Canadien International, notamment l'offre d'Air Canada d'acheter un total de 6 875 000 actions ordinaires cotées en bourse et actions ordinaires sans droit de vote de catégorie A, au prix de 16 \$ l'action, ainsi que les accords importants conclus entre Air Canada et plusieurs groupes. L'Office a examiné les accords avec UAL Corporation, avec sa filiale United Air Lines, Inc. et avec Deutsche Lufthansa AG. Ces compagnies, tout comme Air Canada, sont membres du réseau Star Alliance créé par plusieurs compagnies aériennes en vue, notamment, d'unifier leurs réseaux. L'Office a aussi examiné les accords qu'Air Canada a conclus avec la Banque Canadienne Impériale de Commerce et avec la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Compte tenu de l'importance et de la portée de ces accords, l'Office a également vérifié si Air Canada demeurerait canadienne. Il s'est notamment penché sur les transactions ou propositions de transactions dans le cadre de ces accords afin d'en déterminer les répercussions éventuelles sur le statut canadien d'Air Canada. Après avoir examiné toutes les données pertinentes, l'Office a conclu que des intérêts étrangers n'avaient pas pris le contrôle des opérations d'Air Canada à la suite de l'offre et des transactions connexes de la compagnie, notamment les transactions avec Lufthansa et UAL. De fait, les détenteurs d'actions ordinaires d'Air Canada cotées en bourse et les administrateurs nommés par ces actionnaires continuent de contrôler la compagnie. De plus, Air Canada continue d'appliquer un système convenable de limitation de la participation étrangère dans le capital d'Air Canada, en vertu duquel les Canadiens doivent toujours détenir au moins 75 p. 100 des actions avec droit de vote. Ces actions représentent la majeure partie des droits de vote qui peuvent être exercés lors des assemblées générales d'actionnaires. L'Office a également examiné la composition du conseil d'administration d'Air Canada et constaté que la plupart de ses membres sont canadiens. Dans le cadre de la restructuration, Air Canada a transféré les opérations de ses transporteurs régionaux (Air Nova Inc., Air Ontario Inc., Air B.C. Ltd. et

transports aériens. Ces exigences visent à garantir que les demandeurs sont financièrement solides au moment du démarrage de leurs opérations et qu'ils ont des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. En 2000, l'Office a examiné une telle demande de licence afin de déterminer si le demandeur avait assez de liquidités pour faire face à tous les coûts de lancement des opérations et à tous les frais d'exploitation et frais généraux pendant une période de 90 jours. Comme le demandeur a satisfait à ces exigences, l'Office lui a délivré une licence.

Avant d'interrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert à longue portée entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance – ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut l'empêcher d'interrompre ou de réduire le service.

En 2000, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi, lequel traite de l'interruption des services aériens. Parmi ces cas, neuf concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté. Dans l'un des cas, l'Office a rejeté la plainte visant le transporteur parce que ce dernier avait obtenu une dérogation à l'article 64. Dans cinq autres cas, l'article 64 n'était pas applicable et l'Office a soit rejeté la plainte, soit l'a renvoyé au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Deux autres plaintes ont été retirées et une était encore à l'étude le 31 décembre 2000.

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessible au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office délivre, aux demandeurs canadiens, des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, s'il propose d'exploiter un service de transport aérien intérieur, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. Si un demandeur canadien propose d'exploiter des avions de taille moyenne ou de gros avions, il doit également respecter certaines exigences financières.

Une personne ne peut vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien au Canada avant d'obtenir une licence délivrée par l'Office.

L'Office est tenu de suspendre ou de révoquer la licence d'un exploitant qui ne satisfait plus aux exigences applicables. Il peut aussi suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. De telles demandes proviennent habituellement d'exploitants de services de transport saisonnier vers des camps de pêche et de chasse.

Propriété et contrôle canadiens

En 2000, l'Office a effectué 142 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne. Des 142 examens réalisés, 11 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler le demandeur. L'un des examens complexes a porté sur la compagnie aérienne Canada 3000 à la suite de son offre publique d'achat initiale sur le marché boursier. L'Office devait vérifier si des mesures de surveillance et de contrôle adéquates étaient en place pour garantir que la compagnie demeure canadienne au sens de la Loi. Il a également examiné la demande de licence présentée par IMP Group Limited, faisant affaires sous le nom de Canjet Airlines, une des entreprises qui offre maintenant des services de transport aérien compétitifs à prix réduits. De plus, l'Office a effectué un examen approfondi de la situation d'Air Canada, qui a fait l'objet d'une restructuration.

L'Office a rejeté une demande de licence parce que le demandeur n'avait pas établi que son entreprise était canadienne au sens de la Loi.

Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 places doivent respecter certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le *Règlement sur les*

accords internationaux, les tarifs et l'exécution des lois. Toutefois, le 5 juillet 2000, en adoptant le projet de loi C-26, le Parlement a confié à l'Office de nouvelles responsabilités qui accroîtront et élargiront son rôle dans la protection des Canadiens qui voyagent par avion.

- Parmi ces nouvelles responsabilités figurent les suivantes :
- examiner, sur réception d'une plainte, tous les prix, taux et frais pratiques sur des liaisons aériennes intérieures où la concurrence est faible ou inexistante, et déterminer s'ils sont raisonnables ou adéquats;
 - contrôler, pendant deux ans, la tarification des transporteurs sur les liaisons aériennes où la concurrence est faible ou inexistante, pour s'assurer que les voyageurs qui empruntent ces liaisons sont traités de façon similaire à ceux qui empruntent des liaisons comparables où il y a concurrence;
 - s'assurer que les transporteurs aériens observent les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs intérieurs (des dispositions similaires existent déjà à l'égard des transporteurs exploitant des liaisons internationales);
 - ordonner aux transporteurs de rembourser les dépenses encourues par des voyageurs, lorsque l'Office détermine que les transporteurs aériens n'ont pas respecté les conditions de transport publiées;
 - déterminer, sur réception d'une plainte, si les conditions de transport énoncées dans les tarifs intérieurs des transporteurs aériens sont déraisonnables et injustement discriminatoires; le cas échéant, ordonner que des mesures correctives soient prises. (Cette disposition complète une disposition existante visant les transporteurs exploitant des liaisons internationales.)

Les nouvelles dispositions législatives prévoient également la création du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, dont le rôle consiste à traiter les plaintes non résolues et pour lesquelles aucun autre recours n'existe. De plus, les nouvelles dispositions prolongent la période de préavis imposée aux transporteurs aériens qui projettent d'interrompre ou de réduire le service offert à une collectivité disposant d'un accès limité à des services de transport aérien. Elles confèrent également à l'Office le pouvoir de déterminer si en raison d'une acquisition ou d'une fusion proposées, un transporteur aérien risque de perdre sa qualité de transporteur canadien.

Ces modifications législatives ont pour objet de maintenir la politique gouvernementale concernant le libre fonctionnement des forces du marché, afin de favoriser le développement d'un système de transport aérien sain et capable de s'adapter aux conditions nouvelles, ainsi que la croissance des petits transporteurs canadiens. De plus, ces modifications visent à garantir que les Canadiens qui voyagent par avion pourront régler équitablement leurs plaintes légitimes concernant le transport aérien.

Transport aérien

Autodétérmination

L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les voyageurs puissent choisir différents modes de transport pour se rendre à l'aéroport, ils ne disposent que d'un choix limité de services de transport en partance de l'aéroport, en raison des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport terrestre et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle abusif pour les personnes handicapées en omettant de s'assurer que les entreprises jouissant d'un contrat étaient réellement dotées de procédures et de politiques pour fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher qu'un tel problème ne se reproduise. De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a dû diffuser, auprès de ses employés et sous-traitants, un bulletin résumant l'incident.

L'Office a enquêté sur une plainte visant Air Canada, qui avait refusé de permettre à une personne arthritique à mobilité réduite de voyager seule à bord d'un vol de Montréal à Washington, exploité par la compagnie pour le compte de United Air Lines Inc. Un agent de bord d'Air Canada avait proposé à cette personne de s'asseoir au fond de l'avion, pour qu'elle puisse plus facilement se rendre aux toilettes. La personne a refusé, disant qu'elle ne pouvait pas aller aux toilettes seule. L'agent de bord, ayant estimé qu'elle était non ambulatoire et non autonome et qu'elle ne pouvait pas voyager seule, l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington. L'Office a jugé qu'en refusant d'accepter l'autodétérmination faite par la voyageuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle abusif. Ce refus a perturbé le voyage de la passagère et causé des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de rembourser toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse.

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéronautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords internationaux. Par le passé, ses cinq principales sphères de responsabilité dans le domaine du transport aérien étaient la délivrance de licences, les évaluations financières, l'administration des

Les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS. D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des transporteurs qui n'offraient pas de services de communication par ATS ou qui n'indiquaient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs numéros réguliers dans leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents. Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations, qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.

Assignation des sièges

Bon nombre de plaintes que l'Office a reçues et examinées concernaient l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un transporteur devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège offrant plus de place en raison d'un handicap plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des avions. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges.

Toilettes accessibles

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroport international de Montréal, bien que la salle soit désignée par un symbole d'accessibilité pour personnes ayant une déficience physique, le plaignant, qui se déplace en fauteuil roulant, a constaté que les cabines de toilette n'étaient pas assez larges pour accueillir son fauteuil roulant.

L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroport; l'Office estime que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport au sol

Une personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique a déposé une plainte concernant le manque d'accessibilité des services de transport terrestre à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec ni l'une ni l'autre des deux entreprises assurant le transport terrestre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage.

Personnes obèses qui voyagent par avion

d'indemnisations aux personnes handicapées ayant encouru des dépenses en raison de l'obstacle. Au cours des dernières années, l'Office a été saisi d'un nombre croissant de plaintes; il y en a eu 87 en 2000, comparativement à 17 en 1996. En 2000, l'Office a réglé 47 plaintes qui avaient été présentées en 1999 ou en 2000. (l'Office a rejeté 14 de ces plaintes pour cause d'information insuffisante). L'Office a rendu 26 autres décisions au titre des mesures de suivi exigées en vertu de décisions antérieures, dont certaines concernaient des plaintes déposées au cours d'années passées.

En novembre 1997, l'Office avait reçu une plainte visant un transporteur aérien qui avait imposé un tarif supérieur à une personne ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de son obésité. À la lumière d'un examen préliminaire de cette plainte, l'Office a constaté que toute décision prise à l'égard de la plainte aurait peut-être des répercussions considérables sur le réseau de transport fédéral. Il a donc tenu des consultations de grande envergure avec l'industrie des transports au Canada et d'autres organisations intéressées, notamment celles qui représentent les personnes ayant une déficience. Il a ensuite nommé un enquêteur chargé d'examiner la question plus à fond.

En avril 1999, l'enquêteur a présenté un rapport provisoire, dans lequel il présente les points suivants : la question de savoir si l'obésité est un handicap suscite beaucoup de controverse; aucune réponse définitive n'a été apportée à cette question au Canada ou ailleurs dans le monde; aucun groupe de pression ne s'est manifesté pour soutenir que l'obésité est un handicap. Ce rapport contient aussi une masse d'information sur l'obésité. Néanmoins, l'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées. L'Office a retenu qu'il faudra clarifier une question préliminaire de fond, à savoir si l'obésité est un handicap aux termes des dispositions sur l'accessibilité figurant dans la partie V de la Loi. En octobre 2000, il a donc amorcé une procédure de plaidoiries écrites dans laquelle il sollicite l'avis du plaignant et du transporteur sur cette question. À la fin de l'année, les plaidoiries se poursuivaient. L'Office entend tenir une audience sur la question.

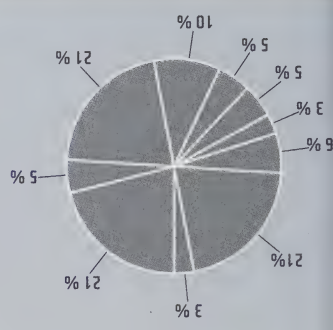
Exemples de questions qui ont suscité des plaintes des appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer en transmettant et en recevant des messages écrits au moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit doivent toutes deux disposer d'un ATS pour pouvoir communiquer. Comme tenu des plaintes soulevées, l'Office conclut que le manque d'ATS constitue un problème généralisé. Les plaignants ont soulevé deux questions : s'il y a suffisamment d'ATS dans les aéroports et s'il ne faudrait pas exiger que

Activités relatives à la résolution des plaintes

Fort du succès remporté par ce guide, l'Office a décidé de publier une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. Elle énumère les services qui devraient être fournis par les transporteurs aériens, tels qu'aider la personne handicapée à se rendre à la porte d'embarquement, lui fournir à bord de l'avion une place répondant à ses besoins et transporter gratuitement ses aides à la mobilité. La liste de contrôle a été conçue à l'intention tant de l'industrie que des voyageurs ayant une déficience, comme complètement du guide de transport aérien. L'Office publiera la liste en 2001.

Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2000 (%)



De plus, en raison du lien qui existe entre le transport et le tourisme, l'Office participe à plusieurs activités visant à faciliter les déplacements des touristes

handicapés en partance et à destination du Canada. En 2000, l'Office a notamment participé aux événements suivants : le Congrès international pour les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui voyagent, parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; une séance de sensibilisation à l'intention de représentants des pays des Caraïbes et de l'Amérique centrale, organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association; une conférence en Jordanie organisée par l'Institut international pour la paix par le tourisme. Enfin, l'Office a siégé à titre de membre d'office à un comité américain chargé d'élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité de quelque 10 000 navires à passagers nouveaux et modifiés aux États-Unis.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom, et déterminer si des obstacles abusifs ont nui à leurs déplacements. Le cas échéant, l'Office peut exiger l'application de mesures correctives ou le versement

Communiquer avec les Canadiens : les personnes ayant une déficience

qui nécessitent plus d'attention. Pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de nombreux transporteurs canadiens ont effectué des aménagements relativement coûteux ou difficiles à réaliser (comme des sièges munis d'accoudoirs escamotables du côté du couloir ou des fauteuils roulants à bord des aéronefs) ou qui ne sont pas obligatoires avant 2002 (aménagements facilitant l'utilisation des toilettes). Toutefois, les transporteurs n'ont pas observé avec autant de vigueur que prévu les dispositions portant sur des aménagements faciles et peu coûteux à réaliser (comme l'application de bandes aux couloirs voyantes et une signalisation convenable). En fait, selon les résultats pour l'ensemble du parc d'aéronefs, le taux d'observation de bon nombre de ces dispositions a même reculé. Les plus gros aéronefs étaient dotés d'un grand nombre d'améliorations relatives à l'accessibilité, alors que les plus petits appareils en avaient moins.

L'Office collabore avec l'industrie en vue d'assurer le respect, d'ici janvier 2002, de tous les critères énoncés dans le Code aérien. Si l'approche volontaire ne permet pas d'obtenir les résultats voulus, l'Office envisagera de prendre des règlements qui obligeront les transporteurs à éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience. L'Office réalisera son prochain contrôle relatif au Code aérien en 2002, lorsque tous les critères d'accessibilité concernant les toilettes entreront en vigueur.

L'Office encourage le dialogue entre les organisations représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et l'industrie des transports. À titre d'exemple, il publie un bulletin intitulé *On va de l'avant*, qui signale les progrès réalisés en matière de transport accessible.

L'Office publie également des articles et des annonces concernant des services de voyage particuliers dans des publications s'adressant aux personnes ayant une déficience. De plus, il participe au pays et à l'étranger à des manifestations organisées par des personnes handicapées et par l'industrie en vue de promouvoir des projets favorisant le transport accessible.

Il a également publié le document *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes handicapées qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide.

- Voici quelques conseils présentés dans ce guide :
- demandez une confirmation écrite de tous les services prévus;
 - faites savoir que vous avez une déficience;
 - posez des questions au sujet de l'aménagement intérieur de l'aéronef;
 - conservez votre documentation et vos médicaments à portée de la main.

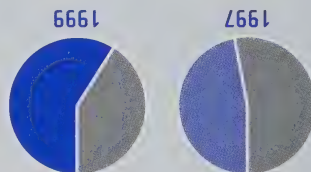
Résultats du sondage de contrôle

Avant d'instaurer un code de pratiques, l'Office établit des données de référence sur l'accessibilité des services fournis par les transporteurs aériens. Ces données permettent par la suite de mesurer les améliorations apportées par un code. L'Office recueille des données de référence auprès des transporteurs aériens depuis 1997.

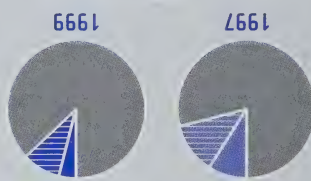
La majorité des dispositions du Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Les dispositions du Code aérien qui touchent les toilettes entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles

Fauteuils roulants à bord des aéronefs
Le nombre total d'aéronefs pourvus d'un fauteuil roulant s'est élevé à 271 (59 p. 100) en 1999, comparativement à 194 (47 p. 100) en 1997.

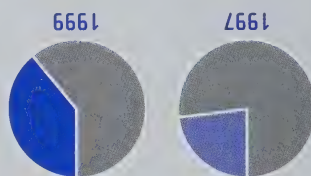


Signalisation
Toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros) étaient moins conformes que par le passé aux différents critères de signalisation : 4 p. 100 de tous les aéronefs respectaient les exigences en matière de signalisation en braille en 1999, alors que 9 p. 100 s'y conformaient en 1997.

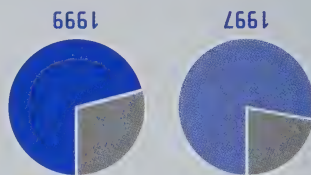


9 p. 100 de tous les aéronefs adhéraient aux exigences en matière de marqueurs tactiles des rangées, par rapport à 12 p. 100 en 1997.

■ ■ ■ Tactiles des rangées
■ ■ ■ Braille



Accoudoirs escamotables à 50 p. 100 des sièges du côté du couloir
Le nombre d'aéronefs répondant à cette exigence a augmenté considérablement, s'élevant à 181 en 1999 (39 p. 100 du parc total), par rapport à 98 en 1997 (23 p. 100).



Cartes d'information en braille et en gros caractères à l'intention des passagers
78 p. 100 de tous les aéronefs disposaient de telles cartes en 1999, comparativement à 71 p. 100 en 1997.

Remarque: En 1997, 16 transporteurs exploitaient au total 410 aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. En 1999, l'Office a reçu des demandes de 17 transporteurs qui exploitaient 461 aéronefs.

Dispositifs d'embarquement surveillance

des représentants de l'Office ont distribué 4 231 questionnaires à des personnes ayant une déficience et à des personnes âgées dans les aéroports de Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver. L'Office a reçu 1 716 questionnaires dûment remplis, ce qui représente un taux de réponse de plus de 40 p. 100. L'excellent taux de réponse et le faible niveau d'erreur d'échantillonnage (± 3 p. 100) font en sorte que les données statistiques obtenues sont des plus fiables.

Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes.

Les résultats du sondage sont encourageants, puisqu'ils montrent qu'un grand nombre de personnes ayant une déficience voyagent par avion sans encombre. Toutefois, le sondage met en lumière des points faibles concernant les services, le matériel et les installations, qu'il faudrait améliorer afin de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'Office utilisera ces données pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer encore cet aspect du transport aérien au Canada. Les résultats du sondage aideront aussi les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins de cette clientèle. De plus, ces résultats donneront aux associations représentant les personnes handicapées une vue d'ensemble des obstacles qu'elles rencontrent lorsqu'elles voyagent par avion. L'Office termine actuellement la compilation des résultats.

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement employés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En novembre 2000, l'Office et le Centre ont organisé une séance de discussion avec des personnes à mobilité réduite pour connaître leurs vues sur les critères d'évaluation des dispositifs d'embarquement actuels. L'Office se fondera sur les résultats de ce projet de recherche afin de déterminer s'il est nécessaire de prévoir des normes pour la fourniture des dispositifs d'embarquement au Canada.

Les responsables du Programme des transports accessibles surveillent, mesurent et évaluent la façon dont l'industrie observe les règlements et les codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. À cet égard, ils réalisent des sondages, inspectent les lieux et enquêtent sur les plaintes.

Apercu des résultats du sondage

Profil des personnes

ayant répondu

au sondage

Sur les 1 716 réponses, 1 120 (65 p. 100) proviennent de personnes ayant une déficience, dont 448 ont plusieurs déficiences; 81 p. 100 sont âgés de plus de 65 ans. Note : 1 120 personnes ayant une déficience ont participé au sondage, mais elles n'ont pas toutes répondu à chacune des questions, de sorte que le

nombre de répondants varie d'une question à l'autre.

Les répondants présentent divers genres de déficience (mobilité réduite, surdité complète ou partielle, cécité, vision partielle, manque d'agilité, troubles respiratoires, troubles cardiaques et troubles d'apprentissage). La grande majorité des répondants ont une mobilité réduite (63 p. 100). Les personnes malentendantes (31 p. 100) arrivent au second rang.

Objet du voyage

— 666 (61 p. 100) des répondants ayant une déficience voyageaient pour visiter de la famille ou des amis;
— 248 (23 p. 100) faisaient un voyage de vacances;
— 67 (6 p. 100) faisaient un voyage d'affaires;
— 27 (2 p. 100) faisaient un voyage pour des raisons médicales.
Parmi les répondants ayant une déficience, 584 (51 p. 100) ont affirmé qu'ils ne voyageaient pas davantage parce qu'ils n'avaient pas besoin de le faire. Sur les 536 autres, 373 (70 p. 100) ont évoqué le coût comme facteur limitatif; 62 (12 p. 100) ont exprimé des inquiétudes au sujet de la façon dont on répondrait à leurs besoins; 28 (5 p. 100) ont mentionné les services inadéquats fournis par le passé; et 9 (2 p. 100) ont indiqué l'équipement inadéquat lors de voyages antérieurs.

Accessibilité des

aéroports

— 894 répondants (88 p. 100) éprouvent peu de difficultés à se déplacer depuis l'entrée de l'aéroport jusqu'au comptoir d'enregistrement;
— 807 (88 p. 100) peuvent aisément lire les écrans d'affichage des vols;
— 312 (32 p. 100) éprouvent de la difficulté à comprendre les messages diffusés par haut-parleurs;
— 974 (94 p. 100) comprennent sans peine la signalisation dans les aéroports;
— 96 (15 p. 100) trouvent que le comptoir d'aide est difficile d'accès;
— 124 (14 p. 100) trouvent que la zone de récupération des bagages est difficile d'accès.

Services et équipement

des transporteurs

— 441 répondants (44 p. 100) ayant une déficience ont demandé aux transporteurs des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins; 19 p. 100 ont affirmé que la communication entre l'agent des réservations et le personnel du comptoir d'enregistrement au sujet de leurs besoins avait été mauvaise;
— 91 p. 100 ont signalé que l'aide fournie par le personnel du comptoir d'enregistrement satisfaisait à leurs besoins;
— 273 répondants (24 p. 100) ont demandé à bord de l'avion une place précise qui convenait à leurs besoins; 24 p. 100 de ces demandes n'ont pas été satisfaites;
— 156 répondants (15 p. 100) ont affirmé que l'information fournie à bord de l'avion n'était pas claire;
— 12 p. 100 étaient insatisfaits de l'aide fournie pour se rendre à la salle d'attente et 13 p. 100 de l'aide fournie pour rejoindre un représentant d'une autre compagnie aérienne;
— 722 répondants (92 p. 100) indiquent que les transporteurs ont répondu convenablement à leurs besoins et 728 répondants (92 p. 100) signalent que le personnel s'est montré sensible à leurs besoins.

déficience et la capacité du secteur de rendre ses services accessibles à cette clientèle. Le Comité se compose de représentants des personnes ayant une déficience, du secteur des transports et d'autres parties intéressées.

L'Office applique actuellement deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience). Il poursuit ses travaux en vue de préciser la nature et l'étendue des services que les exploitants de petits aéronefs (29 sièges passagers ou moins) pourraient fournir aux personnes ayant une déficience. Il pourra ainsi déterminer quelles dispositions à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, visant actuellement les aéronefs de 30 passagers ou plus, pourraient être applicables aux petits aéronefs.

En 2000, l'Office a examiné les commentaires que lui ont adressés des exploitants de petits appareils. Il a préparé un projet de modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et des lignes directrices sur l'accessibilité des aéronefs, et a rencontré le comité consultatif pour en discuter. Il consultera ultérieurement le public pour connaître ses vues sur les changements proposés.

Codes de pratiques

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementés par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier).

Afin de s'attaquer plus systématiquement à divers problèmes de communication dans le réseau de transport fédéral, l'Office s'affaire à mettre au point un nouveau code de pratiques : le Code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale (le Code des communications). Ce Code a pour objet de garantir la diffusion de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience qui voyagent par aéronef, par train ou par traversier. Il sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, mais il devrait être utile à tous les voyageurs.

En octobre 2000, l'Office a présenté sa première ébauche du Code des communications au Comité consultatif. À la fin de l'année, l'Office attendait les commentaires écrits des membres du Comité. Lorsqu'il les aura reçus, il les examinera et modifiera le projet de code en conséquence, avant de le présenter au public dans le cadre de consultations publiques supplémentaires.

En 2000, l'Office a réalisé un sondage sur l'accessibilité du transport aérien pour recueillir des données statistiques fiables au Canada et pour en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Entre mai et août 2000,

Recherche en cours :
sondage sur
l'accessibilité du
transport aérien

Chapitre 1

Bilan de l'année

Accessibilité

pour les personnes ayant une déficience

L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA A TERMINÉ EN 2000 SA QUATRIÈME année complète d'existence. Il a peu à peu défini son rôle comme organisme de réglementation des transports et il a élargi ses fonctions de sensibilisation et de consultation, qui viennent compléter son rôle comme tribunal administratif. L'Office estime qu'il peut d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada* qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport au Canada.

Au cours de l'année écoulée, l'Office a continué de chercher de nouvelles façons de résoudre efficacement les plaintes et les différends. Il a ainsi lancé à titre de projet pilote un processus de médiation qui pourrait aider les parties à résoudre leurs différends en dehors des processus officiels de l'Office. Par ailleurs, depuis la création de la fonction de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, les parties disposent d'une autre voie de règlement des litiges qui surviennent dans une industrie canadienne du transport aérien en pleine mutation.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes catégories :

L'accessibilité des services de transport pour les personnes ayant une déficience; le transport maritime, principalement en ce qui a trait au transport intérieur et international des marchandises et aux questions de pilotage; le transport ferroviaire, notamment le transport intérieur et international des marchandises; et le transport aérien intérieur et international de passagers et de marchandises.

En 2000, l'Office a rendu 1 307 décisions et arrêtés officiels, dont 55 décisions portaient sur des questions d'accessibilité de tous les modes de transport, 898 touchant le transport aérien, 284 le transport ferroviaire et 70 le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office dans ces quatre catégories en 2000.

En 2000, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. Il privilégie deux axes d'action : s'attaquer aux problèmes systémiques, par l'instauration de règlements et de codes de pratiques, et régler les plaintes individuelles cas par cas.

Avec le concours de son Comité consultatif sur l'accessibilité, l'Office met au point des règlements et des codes de pratiques qui visent à concilier les besoins en matière de services de transport accessibles qu'ont les personnes ayant une

- mener des enquêtes sur les anomalies éventuelles dans les prix pratiqués

- assurer un suivi plus soutenu des prix des vols intérieurs;
- examiner le phénomène de la « rage aérienne »;

- aider à élaborer et mettre en œuvre une nouvelle politique permettant au gouvernement de négocier des accords bilatéraux comportant un échange de droits plus étendu et moins de réglementation;

- s'adapter en fonction des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*;

- rendre une première décision relative aux plafonds de recettes du CN et du CP pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- s'adapter en fonction de plusieurs décisions de la Cour fédérale relativement

aux modes ferroviaire et maritime.

Le chapitre 4 du rapport décrit la structure organisationnelle de l'Office,

y compris ses processus de traitement des plaintes, sa mission et ses valeurs. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale – et le Bureau du président.

Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2000. On y retrouve des affaires en Cour d'appel fédérale qui ont été jugées ou abandonnées ou qui demeurent en instance; des causes en

Cour fédérale – Division de première instance qui ont été abandonnées ou qui demeurent en instance; et des pétitions devant le gouverneur en conseil

qui ont été classées ou qui demeurent en instance.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur les activités de

l'Office. On y énumère également les lois et règlements que l'Office doit appliquer, les codes de pratiques de l'Office et les compagnies de chemin de fer qui détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office évalue l'effet de la Loi. Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi, et notamment des préoccupations suivantes :

- l'application de l'article 59 de la Loi, qui interdit à une entreprise de transport aérien d'accepter des réservations ou de vendre des services de transport avant d'avoir obtenu une licence d'exploitation d'un nouveau service aérien, est trop générale;
- l'article 64, qui exige qu'un transporteur aérien avise les collectivités touchées lorsqu'il entend réduire ou interrompre des services aériens à destination d'un point au Canada, impose un fardeau inutile notamment aux exploitants saisonniers;
- l'absence de statistiques d'exploitation à jour sur chaque transporteur aérien fait en sorte que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien peut difficilement établir des comparaisons valables;
- le processus permettant de déterminer si un différend est admissible ou non à l'arbitrage peut entraîner pour les transporteurs des coûts inutiles;
- les compagnies de chemin de fer peuvent structurer un transfert de sorte qu'elles relèvent de la compétence soit du fédéral, soit du provincial, selon ce qui est le plus avantageux pour elles;
- les compagnies de chemin de fer et les gouvernements sont incertains de leurs droits et obligations lorsqu'une ligne de chemin de fer ne peut être cédée conformément à un accord;
- des modifications à la Loi pourraient s'avérer nécessaires afin de prévoir un mécanisme de règlement des différends relatifs au bruit, aux vibrations et à la pollution résultant des opérations ferroviaires quotidiennes.

En plus de faire le bilan de la dernière année, le présent rapport examine au chapitre 3 les activités futures prévues par l'Office, à savoir notamment les

suitantes :

- tenir des consultations publiques sur le projet de code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale;
- tenir des consultations publiques sur le projet visant à étendre la portée de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'y inclure les petits aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion;
- recueillir les données de référence nécessaires au suivi de la mise en œuvre du Code de pratiques – Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- poursuivre les démarches en vue de régler les questions entourant l'accès-sibilité du réseau de transport au Canada pour les personnes obèses;

Sommaire

L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EST UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF

quasi judiciaire indépendamment qui rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Entre autres activités, l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; agit en tant qu'autorité aéronautique du Canada relativement aux questions de réglementation économinique des transporteurs aériens; et veille à ce que les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport de compétence fédérale. Reconnaissant que les forces du marché devraient prévaloir, l'Office intervient par voie de réglementation uniquement lorsque c'est nécessaire pour que des services justes et raisonnables soient offerts. Aux termes du paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du présent rapport décrit en détail ces activités en 2000, lesquelles ont consisté notamment à :

- rendre 1 307 décisions officielles et ordonnances;
- mener un sondage sur l'accessibilité du transport aérien au Canada afin de recueillir des statistiques fiables à ce sujet;
- compléter un premier sondage de contrôle sur l'observation du Code de transport aérien;
- assumer, par suite de l'adoption du projet de loi C-26, de nouvelles responsabilités au chapitre de la protection des Canadiens et Canadiennes qui voyagent par avion;
- collaborer avec le nouveau commissaire aux plaintes relatives au transport aérien;
- poursuivre l'examen des plans détaillés de réorganisation d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International;
- faire enquête à la suite de deux plaintes alléguant que des droits exigés par des administrations portuaires étaient injustement discriminatoires (une des administrations a contesté la compétence de l'Office en la matière et a présenté une pétition à ce sujet au gouverneur en conseil, lequel a annulé la décision interlocutoire de l'Office sur la question de compétence; un des plaignants a interjeté appel auprès de la Cour fédérale);
- assumer de nouvelles responsabilités dans le domaine du transport ferroviaire par suite de l'adoption du projet de loi C-34;
- lancer un projet pilote de médiation qui offre aux parties une autre option de règlement des différends.

et les utilisateurs de services de transport afin d'aider à maintenir et à améliorer le réseau canadien de transport. L'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions d'ordre économique qui touchent les transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il s'emploie à la promotion des transports accessibles et prête assistance aux parties en vue de régler certains différends relatifs aux taux et aux services de transport.

Bien que la prise de décisions et la réglementation conservent leur importance, l'Office reconnaît tout l'intérêt qu'il y a à résoudre les problèmes avant qu'ils ne donnent lieu à des plaintes formelles et qu'ils n'aient des incidences sur l'efficacité du réseau de transport. Aussi l'Office favorise-t-il également la médiation et la consultation, mécanismes qui ont permis aux utilisateurs et aux fournisseurs de services de transport de régler des litiges efficacement et économiquement sans recourir aux tribunaux.

L'année dernière, avec l'adoption du projet de loi C-26, le gouvernement fédéral confiait à l'Office de nouvelles responsabilités visant à affirmer et accroître le rôle de l'Office au chapitre de la protection des Canadiens qui voyagent par avion. Le projet de loi créait aussi le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, rattaché à l'Office. Cette mesure fait en sorte que les Canadiennes et Canadiens ont dorénavant une instance centrale à laquelle ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ne sont pas parvenus à trouver une solution à leurs doléances à l'endroit des transporteurs aériens.

Le présent rapport annuel décrit les activités de l'Office en 2000 et offre un aperçu des questions sur lesquelles l'Office prévoit devoir se pencher à l'avenir. De plus, comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi.

En 2001, l'Office continuera de prêter une oreille attentive aux fournisseurs et aux utilisateurs de services de transport, tout en sollicitant leurs commentaires et de bulletins d'information, et grâce aux lignes téléphoniques sans frais et à l'Internet. Je suis convaincue que l'Office continuera de jouer un rôle important dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible partout au Canada, à cette époque où tout est en évolution constante.

Marian L. Robson

Table des matières

Chapitre 5	Causes portées devant la Cour	63
	Cour d'appel fédérale	63
	Décisions rendues	63
	Dossiers abandonnés	66
	Cas en instance	66
	Cour fédérale — Section de première instance	67
	Dossiers abandonnés	67
	Cas en instance	68
	Pétitions au gouverneur en conseil	68
	Décisions rendues	68
	Cas en instance	69
Chapitre 6	Autres renseignements	71
	Statistiques	71
	Transporteurs aériens, selon la nationalité	71
	Licences détenues, selon la nationalité	71
	Délivrance de licences aériennes	72
	Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000	72
	Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000 ...	73
	Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes	74
	Plaintes concernant le transport ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel	78
	Lois et règlements	79
	Codes de pratiques	80
	Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2000	80
Annexe	Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail	83

Table des matières

Message du président.....	i
Sommaire	ii
Chapitre 1	
Bilan de l'année.....	1
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience.....	1
Transport aérien	10
Transport maritime	26
Médiation.....	28
Transport ferroviaire.....	29
Chapitre 2	
Évaluation de l'effet de la Loi.....	41
Transport aérien	41
Transport ferroviaire.....	43
Processus d'évaluation de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>	47
Chapitre 3	
Ce que l'avenir nous réserve.....	49
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience.....	49
Transport aérien	50
Transport maritime	52
Médiation.....	53
Transport ferroviaire.....	53
Gestion de l'Office	54
Cour fédérale	55
Chapitre 4	
Organisation	57
Le processus de traitement des plaintes	58
Structure.....	58
Mission.....	60
Valeurs	60
Membres.....	61



Mai 2001

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Edifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2000. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, déposé à la Chambre des communes au printemps 2001, fait également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2000 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Marian L. Robson
Présidente

p.-j.

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2001
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-65575-3

N° de catalogue TW1-1/2000

Le présent rapport et d'autres publications de
l'Office des transports du Canada sont disponibles
sur le site Internet à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
du transport du Canada en composant le (819) 997-0344 ou
sans frais (888) 222-2592

Toute correspondance doit être adressée à :

Office du transport du Canada
Edifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

2000



Rapport annuel

Office des transports du Canada



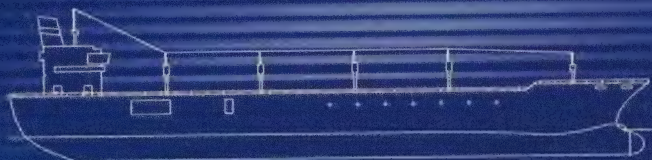
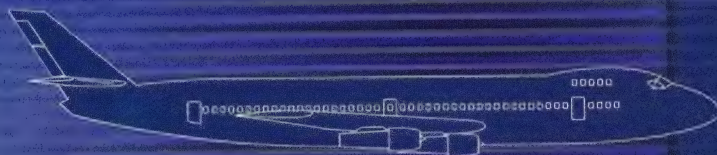
CA1
TA 87
- A58

Gouvernement
du Canada

CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA



ANNUAL REPORT 2001



so available in
multiple formats

Canada



May 2002

The Honourable David M. Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building
Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the annual report of the Agency for the year 2001, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The second and third reports of the Air Travel Complaints Commissioner, which have already been tabled in the House of Commons, are also part of the Agency's 2001 annual report. As a convenience to readers, certain parts of these reports are specifically mentioned within this document.

Yours sincerely,

Marian L. Robson
Chairman



© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2002

Printed and bound in Canada

ISBN 0-662-66627-5

Catalogue No. TW1-1/2001

This report and other Canadian Transportation Agency publications
are available on the Web site www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency
please call: (819) 997-0344 or toll free (1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575)

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Jules Léger Building
15 Eddy Street
Hull, Quebec K1A 0N9

TABLE OF CONTENTS

Chairman's Message	v
Executive Summary	vi
Chapter 1 The Year in Review	1
Rail Transportation	1
Marine Transportation	7
Accessibility for Persons with Disabilities	8
Air Transportation	15
Mediation	22
<i>Canada Transportation Act</i> Review	23
Chapter 2 Assessment of the Operation of the Act	24
Rail Transportation	24
Air Transportation	26
Administration	26
Chapter 3 What's Ahead	27
Rail Transportation	27
Marine Transportation	28
Accessible Transportation	29
Air Transportation	30
Mediation	30
Agency Management	31

Chapter 4 Organization	32
Mandate	32
Complaints Process	33
Structure	33
Mission	34
Values	34
Members	35
Chapter 5 Cases Before the Courts	36
Supreme Court of Canada	36
Federal Court of Appeal	36
Cases Decided	36
Cases Discontinued	38
Cases Pending	38
Federal Court – Trial Division	40
Cases Discontinued	40
Cases Pending	40
Petitions to the Governor in Council	40
Cases Pending	40
Chapter 6 Other Information	41
Statistics	41
Air Carriers, by Nationality	41
Licence Authorities Held, by Nationality	41
Air Licensing Activities	42
Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001	42
Accessible Transportation Information Statistics, 2001	43
All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues	43
Rail Complaints: Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received	44
Federal Rail Lines Transferred to Other Operators	45
Federal Rail Lines Discontinued	45
Statutes and Regulations	46
Codes of Practice	47
Canada's Federal Railway Companies, as of December 31, 2001	47
Appendix – Agency Accessibility Advisory Committee	49

CHAIRMAN'S MESSAGE

THIS report outlines the Canadian Transportation Agency's major achievements and initiatives in 2001 and looks at what's ahead in terms of anticipated trends. As required by the *Canada Transportation Act*, the report also assesses the operation of the Act during 2001 and recommends potential revisions.

While the Canadian transportation industry is constantly evolving and adapting, 2001 saw even more upheaval than usual. However, both users and providers can be confident that the Agency will continue to work with them to ensure that rail, marine and air travel are run efficiently and responsively.

With these goals in mind, the Agency introduced many initiatives in 2001 and built on the success of programs such as its mediation service, which offers an alternative to legal action in disputes related to transportation. The Agency supported the important work of the Air Travel Complaints Commissioner and continued its efforts to ensure that all forms of transportation in Canada are accessible to people with disabilities.

The Agency continues to provide fair, flexible and effective adjudication and other services to transportation carriers, other client groups and the Canadian public. These services are enhanced through the availability of Agency information and processes on-line.

The Agency will remain open to the views of persons with an interest in the transportation industry. From my experience in communicating the work of the Agency and listening to those who comment on it, I am confident that the Agency will continue to play an essential role in ensuring efficient, accessible transportation in 2002 and beyond.



Marian L. Robson

EXECUTIVE SUMMARY

FROM the kayaks and travois of Canada's First Nations, to the immigrants' transport ships and Red River carts, to today's airliners, trains and ships, transportation has been crucial to the very existence of a country defined by its vastness. Since the earliest days of our history, Canadians have understood that if their country was to thrive, it must have reliable ways for people and goods to travel its length and breadth. In the modern world, that imperative remains integral to Canada's continuing growth and prosperity.

Travellers of all kinds deserve fair treatment. Carriers and shippers deserve even-handed regulation. Canadians as a whole deserve an efficient transportation network. These concerns are the responsibility of the Canadian Transportation Agency, an independent, quasi-judicial administrative tribunal that decides on a wide range of matters affecting Canadian air, rail and marine transportation.

The *Canada Transportation Act* requires the Agency to report annually on its activities. Chapter 1 outlines the Agency's activities in 2001, which include its continuing responsibilities as well as initiatives such as:

- drafting amendments to Part VII of the *Air Transportation Regulations – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities* to extend coverage to aircraft with 20–29 passenger seats;
- distributing guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 seats or fewer;
- drafting a new Code of Practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities, to set criteria for improving communications with those with sensory and cognitive disabilities travelling by air, rail or ferry;
- publishing and launching the final report of the Air Travel Accessibility Survey, which will be used to set goals and priorities for further improving accessibility to air transportation in Canada;
- creating and distributing the *Reservation Checklist – Air Travel* to travel agents to help them in assisting clients with disabilities;

- facilitating the return flights of passengers left stranded by the Canada 3000 bankruptcy;
- approving draft revised filing guidelines pursuant to amendments to the *Shipping Conferences Exemption Act* and distributing them to the shipping conferences for comment; and
- providing technical advice to Transport Canada with respect to the recommendations of the *Canada Transportation Act* Review Panel report, *Vision and Balance*, following a year-long review of the operation of the Act.

Chapter 2 of this report lists issues the Agency encountered in 2001 – issues raised by those affected by the Act's provisions – along with suggestions for action, where advisable. Findings cover potential changes to areas such as:

- certificates of fitness for rail providers;
- railway line construction;
- transfer and discontinuance of railway lines;
- a dispute resolution mechanism for issues related to noise, vibration and pollution caused by rail lines;
- notice of discontinuance and reduction of service by air carriers;
- unreasonable fares or rates; and
- an extension to the 120-day statutory deadline for the Agency to issue a decision on an application.

Chapter 3 summarizes what's ahead for 2002, including:

- introduction of mediation as an option to deal with complaints that concern accessible transportation for Canadians with disabilities;
- publication of the Code of Practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities, intended to assist those with sensory and cognitive impairments;
- further investigation of the accessibility of Renaissance rail cars purchased by VIA Rail;
- a study of air fares in at least one selected region of Canada and publication of results;

- preparation of amendments to the *Air Transportation Regulations* regarding international passenger charter air services and international all-cargo charter air services;
- consultation on proposed amendments to railway legislation; and
- initiation of discussions with industry representatives regarding certain kinds of coasting trade applications, as well as beginning work to automate processing of coasting trade applications.

Chapter 4 outlines the Agency's mandate, mission, values, organizational structure and the complaints process. It describes the work of the Agency and its main components – Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management. It also provides a list of the Agency's Members.

Chapter 5 describes the results of various court cases decided or pending in 2001 in which the Agency had an interest. It provides summaries of cases heard by the Federal Court of Appeal and the Federal Court – Trial Division along with petitions to the Governor in Council.

The final chapter provides statistics on a wide range of matters under the Agency's jurisdiction, including statistics on Agency activities, complaint levels, air carriers and federal rail line transfers. It lists statutes and regulations relevant to the Agency's mandate.

CHAPTER 1

The Year in Review

IN 2001 the Canadian Transportation Agency completed its fifth full year as a transportation regulator. Its educational and consultative functions complement its core work as an administrative tribunal: by working closely with the people who provide and use transportation in this country, the Agency can more effectively administer the *Canada Transportation Act* (Act).

The Agency continues its efforts to use mediation services to make it simpler for parties to resolve disputes outside the regulatory process. The Office of the Air Travel Complaints Commissioner provides another avenue for handling complaints in the rapidly changing Canadian aviation industry.

The Agency's activities fall into four broad categories: accessibility to transportation services for persons with disabilities; air transportation, involving both passengers and cargo; marine transportation (primarily concerning the transportation of freight) and pilotage matters; and rail transportation (mainly concerning freight transportation). During 2001, the Agency issued 1,286 decisions and orders as follows: 13 decisions and orders concerned accessibility to all modes of transport, 1,016 pertained to air transportation, 170 to rail transportation, and 87 to marine transportation. This chapter outlines the Agency's activities in these four categories in 2001.

Finally, it is impossible to look back on 2001 without mentioning the tragic events of September 11. Although the initial impact of the tragedy on the Agency's day-to-day activities was relatively minor, there is no doubt that it will greatly influence transportation policy in the United States, Canada and other countries in the years to come. As a result, it may be some time before the Agency knows how the fallout from September 11 will ultimately affect its work.

RAIL TRANSPORTATION

RAIL INFRASTRUCTURE

Railway infrastructure includes a railway's right-of-way, track-age, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. The Agency is involved with such infrastructure from the moment someone wishes to construct it or operate over it until it is eventually decommissioned.

CERTIFICATES OF FITNESS AND CONSTRUCTION APPROVAL

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway has

adequate liability insurance. The Agency may also vary existing certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2001, in addition to monitoring existing certificates, the Agency varied the certificates of the Capital Railway, the Algoma Central Railway and the Hudson Bay Railway to reflect changes in railway operations. The Agency also suspended the certificate of the Waterloo-St. Jacobs Railway since operation of the passenger train had ceased. Two other applications for variance of certificates from the Ferroequus Railway and the Hudson Bay Railway were dismissed since they were contingent upon those two companies' applications for running rights, which were denied by the Agency. The Agency also considered an application for a certificate of fitness from the Agence métropolitaine de transport for its commuter rail service, which operates primarily over the trackage of CN and CP in the Montreal area. This application was denied on the basis that the railway that was the subject of the application was not within the legislative authority of Parliament and therefore was not eligible to receive a certificate of fitness. This decision has been appealed to the Federal Court of Canada. A complete list of railways that have received federal certificates of fitness can be found in Chapter 6 and on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca

Subject to certain exclusions, the Agency must also approve the location of any new railway line, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. During 2001, the Agency received the project description for the relocation of part of the CP Coutts Subdivision near Milk River, Alberta, and has provided procedural information to numerous interested parties concerning a proposed CN Intermodal Terminal near Milton, Ontario. Other applications to construct railway lines across the lines of other railways remain on hold pending negotiations between the parties.

INFRASTRUCTURE ISSUES

The Agency resolves infrastructure disputes among federally regulated railways and other parties who may interact with those railways. Such parties include municipalities, road authorities, utility companies, private landowners and nearby residents.

In 2001, the Agency, through its decisions and orders, reached decisions with respect to 51 disputes concerning road crossings of railways, two disputes concerning utility crossings of railways, and eight disputes concerning private crossings of railways. In addition, the Agency received 96 agreements filed by parties who had conducted their own successful negotiations related to railway crossings. The Agency also issued four decisions related to apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along right-of-ways. The Agency's jurisdiction to apportion costs in a fencing dispute near Montreal, Quebec has been challenged in the Federal Court of Appeal.

The Agency also resolved one complaint concerning railway invoices that a municipality received for work that railway companies had performed related to railway crossings and protective devices.

The Agency continues to consult with railways, municipal associations and Transport Canada to update the content, format and level of rates in a new *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings*, formerly known as Schedule "A" Directives. Parties associated with such work can use this guide to help resolve disputes. Consultations have also been initiated to produce a similar guide that will set out rates more appropriate to short-line railways. The Federal Court of Appeal has ruled that the Agency lacks the jurisdiction under existing legislation to formally resolve disputes not related to safety that arise from railway operations, primarily disputes associated with noise, pollution or vibration. As no other body has such jurisdiction, the government is considering the effect of the ruling. In the meantime, the Agency continues to assist parties to resolve these disputes, either through facilitation or through mediation; 13 such cases were addressed in one form or the other throughout the year.

When the Agency receives an infrastructure application related to railway construction, it must assess the potential environmental impacts of the proposal under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2001, the Agency made seven environmental screening decisions. In each case, it allowed the projects to proceed, once it was assured that the applicants' compliance with measures the Agency deemed appropriate would mitigate any significant adverse environmental impacts. The Agency is also actively involved in the review of the *Canadian Environmental Assessment Act* as it relates to amended and soon-to-be amended transportation legislation.

During the year, the Agency also completed 61 reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial governments to municipal governments, so the parties under the orders or decisions had to be changed.

Finally, under an agreement with the Province of Ontario, the Agency applies federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required. In 2001, the Agency issued two orders affecting Ontario provincial short-line railways. The Agency can enter into similar agreements with other provinces.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE

Railways may rationalize their lines (including spurs) without regulatory approval if they follow a process prescribed in the Act. In 2001, the Agency received one notice that a railway had discontinued a railway line totalling 15.4 kilometres using this process. In addition, the Agency is aware of four transfers of railway lines to federal or provincial entities totalling 106.2 kilometres of track.

Under the Act, railways need not follow the prescribed process when rationalizing auxiliary trackage such as sidings, spurs and yard tracks. The Agency made two determinations as to whether specific pieces of track, totalling 2.2 kilometres,

fit into this category. Also, the Agency was made aware of four other discontinuances of auxiliary trackage totalling 32.1 kilometres. These remained under consideration at year-end.

The Agency may also be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process set out in the Act. In this regard, the Agency was required to issue only one decision, which confirmed that CN had properly followed the process for the discontinuance of the Barrhead Subdivision in Alberta.

RAIL SERVICE AND RATE COMPLAINTS

In most commercial situations, shippers and carriers negotiate freight rates and levels of service themselves. If negotiations break down, a number of alternatives are available to shippers. The Agency helps resolve disputes between shippers and rail carriers. The Agency deals with issues related to:

- interswitching;
- competitive line rates;
- single line rates;
- joint rates;
- running rights;
- joint track usage; and
- level of service.

The Agency also administers the final offer arbitration process.

INTERSWITCHING

In accordance with subsection 128(1) of the Act, the Agency has made *Regulations Respecting the Interswitching of Rail Traffic*. These regulations prescribe the rates for interswitching rail traffic in four different zones within 30 kilometres of an interchange. Shippers may request its traffic be inter-switched with another railway carrier if that carrier is within the interswitching limits, normally 30 kilometres.

In determining an interswitching rate, the Agency considers the average variable costs of all movements of traffic subject to the rate. The Agency annually reviews CN's and CP's interswitching operations to determine whether changes in the interswitching rates are required.

RUNNING RIGHTS

In recent years, regulated access to the line of one railway by another through granting of running rights has been the focus of much attention from shippers who, in many cases, see it as a means of increasing competition. In 2001, the Agency dealt with two applications for running rights.

In February, the Agency received two running rights applications. The first, from Ferroequeus Railway Company Limited, sought running rights on approximately 2,000 kilometres of CN lines from North Battleford, Saskatchewan to Prince Rupert, B.C. The second, from the Hudson Bay Railway Company, a subsidiary of OmniTRAX Canada, sought running rights on a network of approximately 3,500 kilometres of CN branch lines and mainlines in Saskatchewan and Manitoba. Both applicants have certificates of fitness as federally regulated railways and both sought the right to solicit traffic on the CN lines over which they proposed to operate.

The issue of whether traffic solicitation rights are contemplated under the *Canada Transportation Act* was a matter of considerable debate in these proceedings. In this regard, the Agency determined that the Act as now constructed does not empower the Agency to grant running rights for the express purpose of soliciting as well as carrying the freight of shippers located on the host railway's line. As a result, in May, the Agency dismissed the applications.

In October, Ferroequeus Railway Company Limited made a second running rights application. The application seeks running rights over CN lines from interchanges with CPR at Camrose and Lloydminster, Alberta to Prince Rupert, B.C. The application was still under consideration at year end.

Amendments to the Act in 2000 allow running rights to be granted as a remedy to a breach of a railway's level-of-service obligations, in respect of a grain-dependent branch line. In level-of-service complaints (described below) respecting service on a grain-dependent branch line, the shipper involved (Naber Seed and Grain Company Ltd.) has indicated that the preferred remedy to a breach of the railway's level-of-service obligation would be for the Agency to grant running rights to a second carrier.

LEVEL OF SERVICE

In May, the Agency ruled on a level-of-service complaint filed by Naber Seed and Grain Co. Ltd. that CN had breached its obligation to provide adequate rail service to Naber's facilities at Melfort and Star City, Saskatchewan and Kathryn, Alberta for 12 weeks in the fall of 2000. The Agency determined that CN had not provided Naber with a reasonable allocation of cars to meet its needs. CN was directed to negotiate a service arrangement and communications procedures with Naber. The two parties were unable to do so. Naber subsequently filed an additional complaint that CN had breached its level-of-service obligation for a further 20 weeks from November 2000 through April 2001. Naber requested, as relief for both complaints, that the Hudson Bay Railway Company be granted running rights to serve its Melfort and Star City facilities, in accordance with recent amendments to the *Canada Transportation Act*. The Agency announced that it would hold a hearing into the second complaint and the remedy sought in both complaints early in 2002.

Throughout 2001, grain farmers expressed concerns to the Agency about railway companies' abandonment of sidings and the related impact on grain farmers' access to producer car sites. In October 2000, in response to these concerns, the Agency asked CN and CP to maintain current lists of producer car loading sites and interchange points. Both railways informed the Agency that they have published complete lists, which are also available on their Web sites. This action notably reduced formal and informal complaints the Agency received with respect to siding abandonments in 2001.

FINAL OFFER ARBITRATION

Amendments to the *Canada Transportation Act* in 2000 improved the final offer arbitration (FOA) process by making it more expedient. Parties now have access to an arbitrator, or a three-person panel, who can make decisions using a summary 30-day process if the Agency determines that a shipper's final offer involves freight charges of less than \$750,000. If freight charges exceed \$750,000, the arbitrator has 60 days to render a decision, unless the parties agree otherwise.

During 2001, the Agency received three submissions requesting FOA. None of the submissions were treated under the 30-day summary process. Similarly, no submission sought a three-person panel. Thus, these options have not yet been used.

The legislation allows parties to a FOA to maintain their confidentiality; as a result, the Agency can only discuss cases in general terms. Of the three requests for FOA, two were subsequently referred to an arbitrator. In both cases, the parties reached an agreement and the FOA submission was withdrawn before the arbitrator ruled on the matter. In the third submission, before it was referred to an arbitrator, the parties advised the Agency that they had reached a settlement and the FOA submission was withdrawn.

WESTERN GRAIN REVENUE CAPS AND REVENUE

In accordance with sections 150 and 151 of the *Canada Transportation Act*, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CP), for the movement of western grain for each crop year beginning with crop year 2000–01. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay out the excess amount in addition to a penalty specified in regulations.

In Decision No. 669-R-2001, the Agency found that CN and CP revenues for the movement of western grain did not exceed their revenue caps for crop year 2000–01. CN's grain

revenue of \$391.7 million was \$3.1 million below its revenue cap of \$394.8 million, while CP's western grain revenue of \$363.3 million was \$2.7 million below its revenue cap of \$366.0 million.

In the course of establishing what constitutes grain revenue, the Agency consulted with parties in the grain handling and transportation industry. In Decision No. 114-R-2001, the Agency clarified what does – and does not – constitute western grain revenue, and what does – and does not – qualify as a reduction to western grain revenue. Later, in Decision No. 664-R-2001, the Agency addressed the issue of CP's new demurrage rules and decided that the increased amounts resulting from the new rules would be deemed to be revenue under the revenue cap regime. This determination is presently under appeal at the Federal Court of Appeal. The Agency's determination of CN's and CP's revenue cap statistics included a thorough examination, verification and audit of detailed railway submissions of grain traffic and revenue information.

COST OF CAPITAL

The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets – namely, interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analysing financial models and assessing risk.

The Agency annually approves cost-of-capital rates that it uses to develop the volume-related composite price index, which is used to determine the railway revenue cap for the movement of western grain. Distinct cost-of-capital rates for CN and CP were approved by the Agency in early 2001. The Agency also calculates cost-of-capital rates for the development of interswitching costs and rates, and for other regulatory purposes.

Under the Act, all rates established by the Agency must be commercially fair and reasonable. Additionally, the Agency may be required, on a case-by-case basis, to determine variable costs of traffic associated with a rate or service complaint.

NET SALVAGE VALUE DETERMINATIONS

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued railway operation before discontinuing operation of lines. If the railway does not transfer the line after advertising it, the railway must offer to transfer all of its interests in the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. In accepting such an offer, governments may use the line for any purpose.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days after the acceptance to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree on this value, either party may ask the Agency to determine the net salvage value.

Changes to the transfer and discontinuance provisions of the Act included expanding access to net salvage value determinations to parties involved in commercial negotiations for the continued operation of a railway line. The Agency did not receive any such applications in 2001.

REGULATORY RAILWAY COSTING

The Agency collects railway financial and operating data and reviews railway costs, which it uses in its regulatory costing model to cost Class I freight operations. It updates the costs annually, based on input from CN and CP. The current costs that the Agency is updating are for the year 2000.

The Agency currently uses its costing model when adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates, reviewing Schedule A overhead costs, and carrying out other rate regulatory activities. It also provides regulatory costing analysis and research in support of possible policy changes by Transport Canada.

HISTORICAL PRICE INDICES

The Agency develops price indices for CN and CP to determine the level of changes in prices of railway inputs. The Agency uses these as part of the process for establishing the maximum revenue cap for CN and CP for the movement of western grain. It also uses the indices to estimate costs of current or future railway operations.

COMMUNICATING WITH CANADIANS: RAIL

The Agency continued communicating with members of the rail transportation community on numerous occasions in 2001. Throughout the year, Agency Members and staff made presentations and speeches, consulted with industry representatives and responded to information requests on a variety of rail matters including certificates of fitness (licences), railway level-of-service obligations, final offer arbitration, competitive access, infrastructure matters, transfer and discontinuance, the regulatory regime for western grain movements, railway costing and the new mediation services as well as the legislative review of the Act. These contacts were made not only with the public but with a variety of organizations such as railways, railway associations, municipal associations and shipper and producer associations as well as international delegations from China and South Africa. Such organizations included the following:

Railways

- Canadian National Railway Company
- Canadian Pacific Railway Company
- Hudson Bay Railway Company (OmniTRAX Canada)
- Rail America
- Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe
- Huron Central Railway
- BC Rail
- Capital Railway
- Ferroequis Railway Company Limited

Railway Associations

- Railway Association of Canada
- Association of Regional Railways of Canada
- Transport sur Rail au Québec

Shipper/Producer Organizations

- Pulse Crop Shippers
- Wild Rose Agricultural Producers Association
- Western Canadian Wheat Growers Association
- Keystone Agricultural Producers Association
- Canadian Special Crops Association
- Canadian Fertilizer Institute
- Council of Forest Industries
- Producer Car Seminar

Municipal Associations

- Fédération québécoise des municipalités
- Organization of Small Urban Municipalities of Ontario
- Rural Ontario Municipalities Association & Ontario Good Roads Association
- Association of Municipalities of Ontario
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities
- Canadian Association of Municipal Administrators
- Federation of Canadian Municipalities
- Alberta Urban Municipalities Association
- Union of British Columbia Municipalities

Other Transportation Organizations

- Northwest Corridor Development Corporation
- Port of Prince Rupert
- Ontario Rail Safety Congress
- Railway Safety Federal/Provincial Committee
- Canadian Transportation Research Forum
- Westac's Innovative Strategies Conference
- National Industrial Transportation League
- Canadian Institute of Traffic & Transportation
- Chartered Institute of Logistics & Transport
- Globalization Rail Industry Conference

MARINE TRANSPORTATION

PILOTAGE ACT

Under the *Pilotage Act*, pilotage authorities establish tariffs for pilotage charges. Any interested person who believes that the proposed tariff is prejudicial to the public interest may file an objection with the Agency. The Agency has to investigate and make a recommendation to the authority, and the authority governs itself accordingly. The Agency must make its decision within 120 days unless the parties agree to an extension.

On March 2, 2001, following an investigation and public hearing, the Agency recommended that the September 16, 2000 tariff proposal of the Laurentian Pilotage Authority be implemented since it was not prejudicial to the public interest. On April 25, 2001, following an investigation and public hearing, the Agency recommended that the December 30, 2000 tariff proposal of the Pacific Pilotage Authority be implemented with modifications since it, too, was not prejudicial to the public interest. The Great Lakes Pilotage Authority published proposed tariff increases in the *Canada Gazette*, Part I on December 22, 2001 and, as of December 31, 2001, no objections had been filed against the proposed tariff.

COASTING TRADE ACT

Under the *Coasting Trade Act*, the Minister of Revenue cannot issue a coasting trade licence authorizing a foreign vessel to conduct commercial activities in Canadian waters unless the Agency has determined that no suitable Canadian vessel is available for the activity proposed in an application. If the proposed activity involves carrying passengers, the Agency must also determine whether an identical or similar marine service is offered using one or more Canadian vessels.

During 2001, the Agency received 100 coasting trade applications and approved 90 applications for the use of foreign vessels in Canadian waters.

SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act* (SCEA), which exempts shipping conferences from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

On November 1, 2001, Bill C-14, an Act respecting shipping and navigation to amend the 1987 SCEA and other Acts, received Royal Assent. The amendments to SCEA came into effect 90 days after Assent. This Act removed the requirement for shipping conferences to file tariffs with the Agency; the conferences must now make tariffs available to the public electronically. Shipping conferences may also file documents electronically with the Agency.

In December 2001, the Agency approved draft revised filing guidelines pursuant to SCEA and distributed them to the shipping conferences for comment. The previous filing guidelines issued in 1987 were no longer appropriate following amendments to the SCEA. The Agency will issue revised filing guidelines in January 2002 following receipt of comments from shipping conferences.

CANADA MARINE ACT

Under the *Canada Marine Act*, the Agency has the mandate to investigate complaints that fees set by port authorities and the St. Lawrence Seaway Management Corporation are unjustly discriminatory. The Agency has a related mandate to investigate complaints that fees set by the Seaway International Bridge Corporation and the Canada Bridge Corporation are unjustly discriminatory. The Agency did not receive any complaints regarding ports, the seaway or bridges during 2001.

ACCESSIBILITY FOR PERSONS WITH DISABILITIES

Eliminating undue obstacles to the mobility of travellers with disabilities in the federal transportation network is a core element of the Agency's mandate. It continued to be one of the Agency's busiest areas of activity in 2001.

Members and staff strive to keep informed about accessibility-related matters in Canada. For example, at an Agency meeting, representatives of Marine Atlantic presented the accessibility features of the ferry operator's newest vessel, the *Leif Ericson*; on another occasion, representatives of Industry Canada described a new Accessible Procurement Toolkit for making goods and services more accessible.

The Agency continued to maintain a high level of training for its members and employees. This year, members and staff visited the Ottawa Rehabilitation Centre for a day-long Disability Awareness Training program, conducted by trainers with disabilities.

The Agency seeks to remove undue obstacles in two ways: on a systemic basis by developing codes of practice and regulations, and by resolving individual accessibility-related complaints and ordering corrective measures if required.

The Agency administers regulations and codes of practice that balance the needs of persons with disabilities with the capability of the industry to deliver accessible transportation services. The Agency also consults with its Accessibility Advisory Committee, which consists of representatives of and for the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties. Following a recent meeting, the Agency received a letter from the representative of Canadian Pensioners Concerned Incorporated, which stated:

"May I say that I enjoyed the meeting, it was informative and stimulating in an atmosphere that was caring without being over anxious. I think that most people fail to realize that Accessible Transportation issues assume greater importance in our lives as we age and will certainly affect a very large proportion of the population in a few years' time."

REGULATIONS

The Agency administers two sets of regulations related to persons with disabilities: the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations*, and Part VII of the *Air Transportation Regulations – Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities*. It has drafted amendments to Part VII of the *Air Transportation Regulations* to extend coverage to include aircraft with 20 to 29 passenger seats from aircraft with 30 passenger seats or more. The proposed modifications, and a report explaining the reasons for the change, were distributed to more than 4,000 interested parties and to aircraft operators for their review and comment. At year end, the Agency was analysing the comments received in preparation for submission of the final text to the Department of Justice for review.

In addition, to provide guidance to operators of aircraft with under 20 seats who will not be covered by the regulations, the Agency has prepared guidelines for the carriage of passengers with disabilities on very small aircraft. These guidelines will be distributed to carriers in 2002.

CODES OF PRACTICE

The Agency has developed three codes of practice (air, rail and ferry) for federally regulated public transportation systems in Canada. It is in the process of drafting a fourth: the Code of Practice on Removing Communications Barriers for Travellers with Disabilities is a complex set of criteria for improving communications for travellers with disabilities. It will apply to air, rail and ferry service providers and terminals. During 2001, the proposed code was reviewed by the Agency's Accessibility Advisory Committee, as well as by a special working group consisting of representatives of organizations of and for persons with sensory disabilities. At year end, the Agency was preparing to send the final draft to interested parties for public consultation. The new code will be published in 2002.

BOARDING DEVICES

The Agency continued joint research with the Transportation Development Centre of Transport Canada on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In October 2001, a report was prepared that evaluated various boarding devices, based on criteria developed by persons with mobility impairments. Analysis of the report has indicated the need for additional research in this area. The Agency will continue to examine the issue during 2002. This research will be used to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

AIR TRAVEL ACCESSIBILITY SURVEY

The final report on the Air Travel Accessibility Survey, which was conducted in the summer of 2000, was published and publicly launched at the Inclusion By Design: Planning the Barrier-Free World Congress in Montreal in June 2001 and was also distributed broadly to interested parties. The Agency will use the survey's statistics to set goals and priorities for further improving accessibility to air transportation in Canada. The report also helps service providers identify and respond to the needs of travellers with disabilities, as well as providing travellers with disabilities with an overview of the services and facilities that are available to them so that they may communicate their needs to carriers and reduce the risk that they may encounter obstacles in the future.

MONITORING

The Accessible Transportation Directorate monitors, measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. Monitoring activities include: conducting surveys; reviewing transportation service providers' training records; inspecting sites; and investigating complaints. The Agency's monitoring activities will take on added importance, given that all provisions of codes of practice published to date came into effect as of January 1, 2002. In 2001, the Agency developed a new compliance monitoring methodology to ensure consistency in collecting and reporting information. Moreover, the Agency has

redesigned the monitoring questionnaires sent to carriers to improve comprehensiveness and clarity. The new questionnaires were distributed to carriers at year end.

Following the findings of the monitoring report issued in 2000 on the Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (Air Code of Practice), the Chairman of the Agency contacted all air carriers covered by the code. The Chairman expressed concerns about delays and insufficient progress in meeting the requirements and requested information plans to implement the remaining criteria of the code. Positive responses from air carriers provided the Agency with schedules for implementation of equipment changes to meet outstanding criteria identified in the last monitoring survey.

With a view to promoting the acquisition by Canadian carriers of new aircraft which conform to the Air Code of Practice, the Chairman also sent a letter to the Presidents and CEOs of major aircraft manufacturers reminding them of the code and clarifying the provisions for accessibility with which Canadian carriers should comply. One response to this letter received from the president of a major aircraft manufacturer stated, "The Code of Practice is certainly a valuable document to bring additional motivation to our design engineers, in order to comply with the passengers with disabilities' needs."

The Agency has also started to use its field enforcement officers to confirm information submitted by carriers in monitoring surveys. This was a very successful exercise that will be continued in other monitoring surveys.

Since all provisions of the Code of Practice: Rail Accessibility for Persons with Disabilities (Rail Code of Practice) came into effect April 1, 2001, a monitoring questionnaire was distributed to all rail carriers covered by the code in the fall of 2001. At year end, the Agency was reviewing the information submitted by these carriers and had begun analysing the data. A report on the Rail Code of Practice monitoring survey will be prepared in 2002.

On January 1, 2002, all provisions of the Code of Practice: Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (Ferry Code of Practice) came into effect, along with the Air Code of Practice's washroom requirements. In December 2001, monitoring questionnaires were sent out to all ferry operators and air carriers covered by the codes, and responses will be analysed and reported in the coming year.

COMMUNICATING WITH CANADIANS: PERSONS WITH DISABILITIES

The Agency encourages discussion among organizations representing persons with disabilities, government departments and transportation industry representatives. For instance, the Agency's newsletter, *Moving Ahead*, highlights advances in accessible transportation. This newsletter is widely read and generates considerable dialogue. A reader wrote, "I very much enjoy receiving *Moving Ahead* and have just reviewed the Spring 2001 issue which reminded me of experiences in the past year which I feel compelled to pass on to you." On another occasion, a senior Agency enforcement investigator wrote, "I visited Saint John Airport yesterday to do a facilities inspection and thought you would like to know that the newsletter you folks send out is being well received and is helpful. The Airport Manager mentioned receiving one that referred to a complaint regarding insufficient signage and TTYs [telecommunication devices for the deaf]. He said that when they checked at their own facility they realized that they too were similarly deficient. This matter has since been rectified, thanks to the heads up they got from the Newsletter."

The Agency also provides information about specific travel services through articles and advertisements in publications for persons with disabilities. In addition, the Agency participates in domestic and international events organized by persons with disabilities and the industry to promote accessible transportation initiatives.

In 2001, the Agency continued to actively promote accessible transportation at several major international gatherings. Three Agency papers were presented at Transed 2001: Toward Safety, Independence and Security in Warsaw, Poland, July 2-5,

2001. Agency representatives also delivered three presentations at the Inclusion By Design World Congress in Montreal, June 1–5, 2001. The successful world congress, organized by the Canadian Council on Rehabilitation and Work, brought delegates to Montreal from around the world to examine best practices in universal design. The demand for the Agency's booklet called *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Persons with Disabilities* (Air Travel Guide), published in 1998, continues to grow. The booklet provides useful information on accessible features and services available to people with disabilities who are travelling by air, and offers tips to help plan air travel. To date, the Agency has distributed more than 45,000 copies of the guide.

RESERVATION CHECKLIST

The Agency has built on the great success of its Air Travel Guide by preparing a checklist to help transportation service providers meet the needs of persons with disabilities who are travelling by air. The checklist is designed to help travel agents make travel arrangements for their customers. It lists the services air carriers should provide, such as helping passengers with disabilities get to the boarding gate, providing specific seating to accommodate a disability, and transporting mobility aids free of charge.

The document also details some 60 services or accommodations for disabilities identified under 20 themes, all of which fit on two pages. The checklist includes space to indicate the date the request for services was made to the booking agent, the date the booking agent notified the carrier of the request, and the date the carrier confirmed with the booking agent that the services would be provided to the traveller with a disability.

The checklist is intended to be a companion document to the Air Travel Guide for both the industry and travellers with disabilities. The Agency released the checklist at the Inclusion By Design World Congress in Montreal in June 2001.

In the summer of 2001, the *Reservation Checklist – Air Travel* was distributed to all Canadian travel agencies and offered to airlines operating in Canada for use by their reservation staff.

Following distribution of the checklist, several travel agents called wanting additional information. The feedback was very positive; many callers thanked the Agency for developing such a useful tool. For example, one agent from Kingston, Ontario called just to say how impressed she was with the checklist, that it is an “excellent idea” and her reaction was “positive all the way.” She added that the checklist is a great tool for her consultants to have. Another travel agent who had received the checklist called to advise that more work needs to be done to increase the industry’s awareness of issues concerning accessibility across Canada, because everybody “is confused.” For example, she stated that on one occasion, airline staff told her that it is the responsibility of persons in wheelchairs to assemble and disassemble their own wheelchair. Agency staff provided clarification of specific services that carriers are required to offer to customers with disabilities, as well as Agency brochures which outline the services carriers are required to give customers with disabilities. She thanked the Agency for clarifying the issue and said she is looking forward to receiving the information and finally knowing what she can ask for and expect.

Consumers may also find this tool helpful to communicate their needs to travel agents or reservation staff. Copies of the checklist are available on the Agency’s Web site (www.cta.gc.ca) or by calling 1-800-883-1813.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION PORTAL

Transport Canada, in conjunction with the Canadian Transportation Agency, the Canadian Tourism Commission and Human Resources Development Canada, is currently working to establish a Web site that offers information on accessible transportation services.

The long-term goal of this portal is to provide persons with disabilities and senior citizens with the following:

- all information or programs relating to accessible transportation;
- interactive services, such as on-line questions and answers;
- a travel guide for persons with disabilities and senior citizens;
- a search engine whereby users can search for various services and programs, even if the name of the program is unknown; and
- other services, such as e-mail, telephone assistance and newsgroups on accessible transportation.

REAL TIME TRAVEL ASSISTANCE

The Internet and toll-free numbers foster dialogue with Canadians in need of Agency services. On a regular basis, the Accessible Transportation Directorate receives requests for help from Canadians with disabilities who are encountering difficulties making travel arrangements. These requests before the problem occurs provide the directorate with a proactive opportunity to assist both the industry and the travelling public and can prevent future complaints. Assistance can range from providing people with the right contacts, or explaining regulations and codes of practice, to informal mediation. For example, the Agency received a request for help from a woman who was having trouble identifying and obtaining accessible ground transportation services between the Greater Toronto Airport Authority and a small Ontario community, as well as between both the Victoria and Vancouver airports and ferry connections to

islands off the B.C. coast. To assist this traveller, the Accessible Transportation Directorate carried out considerable research and contacted numerous airport services to start the service dialogue for the customer, who wrote the Agency's Manager, Monitoring and Liaison:

"I thank you so much for your help with this. You have done such a great deal to help me and moved boulders that no one else was willing to do."

On another occasion, the Manager of Complaints for Accessible Transportation responded to a request from a traveller who uses a guide dog. She was told by an airline that she could not make a travel reservation until she faxed two photographs of herself: one with her guide dog and one without her guide dog. After the Agency contacted the carrier, this demand for information was rescinded. Furthermore, the company indicated it would review the type of information its call centre personnel should relay to the public about the carriage of service animals.

The inquiries received this year included a broad range of issues, such as help with extra charges for the carriage of batteries on aircraft and information on reciprocal arrangements for use of parking permits for persons with disabilities between Canada and Spain.

ACCESSIBILITY COMPLAINTS RESOLVED IN 2001

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency can investigate complaints filed by, or on behalf of, persons with disabilities to determine whether they face undue obstacles while travelling. Should the Agency find this to be the case, it can order corrective measures and/or compensation for expenses incurred which are directly attributable to the obstacle.

During the year 2001, 59 new complaints were received. During the same time period, the Agency held an oral hearing and issued a decision on whether obesity is a disability for the purpose of the accessibility provisions of the *Canada Transportation Act*. Twelve cases were resolved, 16 substantial letter decisions were issued and 11 cases were withdrawn.

EXAMPLES OF ISSUES THAT HAVE TRIGGERED COMPLAINTS

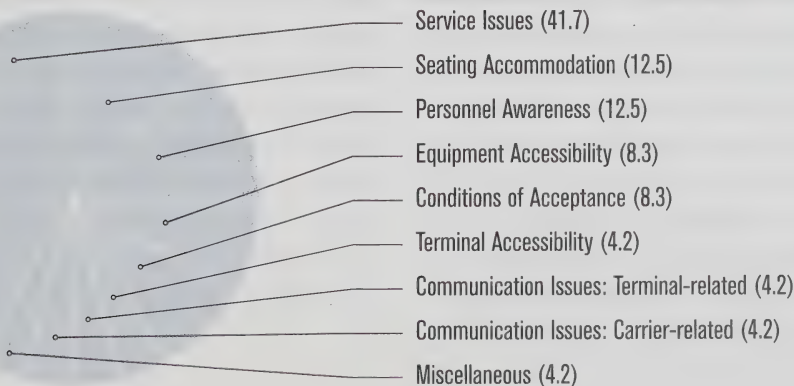
Seating issues continued to be a significant aspect of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the charging of a fee for seat selection. In this case, the Agency found that the advance seat selection fee imposed on the applicant by SkyService for a seat he needed due to his disability constituted an undue obstacle to his mobility. The Agency ordered SkyService to amend its policy on advance seat selection in its service manual to clearly state that, once advised of a person's disability, the advance seat selection fee is automatically waived by its Advance Seating Group. SkyService was also required to provide a copy of its amended policy to the Agency, and to issue a bulletin to its service personnel summarizing the incident and emphasizing the importance of adhering to this amended policy.

The Agency received a complaint about the level of assistance provided by WestJet during boarding when a person with a disability travelled between Edmonton and Kelowna. The Agency found that this level of assistance constituted an undue obstacle to his mobility. WestJet was required to provide a copy of its training program for customer and flight attendants for the assistance of travellers with disabilities and the training records of the customer service agent(s) who

assisted the applicant. WestJet also had to submit proposed amendments to its training program for flight attendants to expand on the services they might be called upon to provide to persons with disabilities during the boarding process.

Another complaint concerned difficulties encountered by an air passenger who travelled with a stretcher. Air Canada ramp and in-flight personnel did not remove the stretcher from its frame, they did not provide the ambulance attendants with the appropriate assistance to ensure that the applicant would be boarded onto the aircraft in accordance with the carrier's policy, and they did not offer the stretcher's side extensions to the applicant. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to this traveller's mobility. The Agency directed Air Canada to provide a copy of training records for both the ramp personnel and the in-flight crew who were involved with the applicant's boarding, along with an excerpt of its latest training manual for ramp operations and in-flight employees relating to the carriage of passengers on stretchers. The carrier was instructed to amend its In-Flight Publication 356 to include particular instructions for DC-9 aircraft, as well as information on removing a stretcher from its frame to offer the passenger added comfort, and to provide the Agency with a copy of the amended publication. Finally, Air Canada was ordered to issue a bulletin to its ramp and in-flight personnel

Accessibility Complaints Resolved in 2001 (%)



summarizing the incident and reminding them of the importance of adhering to the carrier's policy, and to provide the Agency with a copy of the bulletin.

Another person who uses a wheelchair filed a complaint about Air Transat's failure to provide assistance to him on his arrival in Montreal, the damage caused to his wheelchair, and the carrier's failure to provide a temporary replacement wheelchair. The Agency determined that these occurrences constituted undue obstacles to his mobility. Air Transat was required to issue a bulletin to employees who handle mobility aids, reminding them of the importance of ensuring that all components of mobility aids arrive at the destination at the same time. The carrier was also instructed to issue specific guidelines to remind airport employees to adhere to Air Transat's policy, which requires that a replacement aid be provided in case of damaged or lost aids. Air Transat had to establish a list of companies that repair and provide replacement aids and distribute it to employees, as well as submit a report outlining corrective measures to take to prevent problems similar to those experienced by the applicant. Finally, Air Transat was instructed to reimburse the passenger for expenses incurred for the repair of his wheelchair and the additional transportation costs incurred for the return trip to France.

QUESTION OF WHETHER OBESITY IS A DISABILITY FOR THE PURPOSES OF PART V OF THE *CANADA TRANSPORTATION ACT*

The Agency received a complaint from a person who is obese regarding the seating arrangements provided to her and the air carrier's policy of charging 1.5 fares to passengers who require two seats to accommodate their obesity.

Following its preliminary review of the complaint, the Agency found that any decision in this matter could have a significant impact on the federally regulated transportation network. As a result, the Agency consulted more widely with industry, interested persons and organizations, including those representing persons with disabilities. In May 1998, the Agency appointed an inquiry officer to provide an analysis of several issues, including whether obesity should be considered a disability for the purposes of the Act.

The inquiry officer issued an interim report in April 1999. The Agency determined that the report was inconclusive as to whether obesity should be considered a disability and therefore decided not to adopt its recommendations and conclusions.

The Agency decided to proceed with the complaint and, in October 2000, the complainant and the air carrier were invited to submit their pleadings on whether obesity is a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act.

In February 2001, following receipt of the parties' pleadings, the Agency decided that expert evidence was required to make a determination on the jurisdictional question. The Agency also decided that it would hold an oral hearing to gather further information from the parties, and to have expert evidence on the issue heard and tested. Since no advocacy group had emerged to present expert evidence in support of the position that obesity is a disability, the Agency decided to appoint an independent person to act as an *amicus curiae* to do so. The *amicus curiae* was appointed in April 2001.

The oral hearing into the matter was held in Calgary from September 24 to October 3, 2001. The Agency heard expert witnesses presented by the *amicus curiae* and the carrier. Counsel for the applicant also made representations.

On December 12, 2001, the Agency concluded in Decision No. 646-AT-A-2001 that, based on the submissions of the parties and the evidence heard and tested during the oral hearing, obesity, *per se*, is not a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency further concluded that the evidence suggests that there may be individuals in the population of persons who are obese, who have a disability for the purposes of Part V of the Act which can be attributed to their obesity. As such, the Agency decided that it will continue to examine, on a case-by-case basis, whether a person who is obese is in fact a person with a disability for the purposes of the accessible transportation provisions of the Act.

APPLICATION BY THE COUNCIL OF CANADIANS WITH DISABILITIES INVOLVING VIA RAIL CANADA INC.

Another case that received much media attention during 2001 is the application of the Council of Canadians with Disabilities (CCD) involving VIA Rail Canada Inc. (VIA), concerning the level of accessibility of rolling stock purchased by VIA, filed in December 2000. In its application, CCD submits that various features of the rail cars constitute undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

A number of procedural matters had to be resolved before the accessibility of the rail cars could be addressed. For instance, the Agency determined that it does not have to wait for the cars to be put into service or for a person with a disability to actually travel on the rail cars before hearing a complaint regarding the level of accessibility; rather, a determination can be based on design features and evidence of accessibility requirements. The Agency is of the opinion that the Act clearly contemplates the Agency making a determination in advance of rail equipment being put into service. In that respect, VIA filed a motion for leave to appeal the Agency's decision on jurisdiction. The Federal Court of Appeal denied the application for leave to appeal.

Another issue that needed to be addressed was whether the Agency retains jurisdiction to deal with CCD's application after the statutory deadline. VIA filed a motion for leave to appeal. The application for leave to appeal was denied by the Federal Court of Appeal.

In the fall of 2001, a meeting was held with the parties and a viewing of the cars in question took place. If the Agency finds that some of the features in the final design of the rail car that would be put into service constitute undue obstacles, it can, pursuant to the *Canada Transportation Act*, require corrective measures regarding the design, construction and modification of that equipment.

At year end the Agency continued with its investigation.

AIR TRANSPORTATION

The Agency is the licensing authority for publicly available air services. As well, it is the Canadian aeronautical authority for economic issues, participating in negotiations with other countries and administering international agreements. Prior to recent legislative changes, its main areas of responsibility related to air transportation were licensing, financial evaluation, international agreements, tariffs, enforcement and the protection of Canadian consumers.

The new legislation gave the Agency additional responsibilities related to prices on routes where there is only one carrier and certain additional powers to deal with tariff complaints.

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

In accordance with the legislation, the Minister appointed Mr. Bruce Hood the first Air Travel Complaints Commissioner on August 1, 2000. As a result, the Agency's role in consumer issues, particularly for the resolution of air travel complaints, increased dramatically.

The main duties of the Commissioner are as follows:

- to review and attempt to resolve every written air travel complaint that has not already been resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, when no other remedy exists;
- to request documentation relevant to a complaint;
- to mediate or arrange for mediation of air travel complaints when appropriate and to provide a report to the complainant and the air carrier outlining their positions and any settlement reached; and
- to provide a report at least twice yearly to the Governor in Council, through the Minister of Transport, outlining the number and nature of the complaints received, the manner in which the Commissioner dealt with them, the carriers involved and any systemic problems detected.

The Commissioner focuses on complaints related to air transportation. While the range of complaints varies widely, most disputes concern the quality of service provided by a carrier, baggage handling and flight schedules. The Commissioner also deals with complaints concerning domestic pricing on competitive routes and the discontinuance of or reduction in service to a community served by several scheduled carriers.

To help Canadians understand the Agency's new responsibilities, the Commissioner and staff attended meetings with travel agents and air carriers, spoke before representatives of municipalities and participated in trade shows. An Air Travel Complaints section has been added to the Web site (www.cta.gc.ca) and a toll-free telephone information line (888-222-2592, TTY 800-669-5575) has been established.

In 2001, two reports were written and subsequently tabled in the House of Commons. The Air Travel Complaints Commissioner's Reports to the Minister of Transport are available directly from the Agency or via the Agency's Web site. The Commissioner's reports are considered part of the Agency's annual report.

During 2001, the Agency received 2,747 complaints from air travellers. These ranged from complaints about the quality of meals, long line-ups, lost luggage and flight delays to requests from persons accused of unruly behaviour asking for a review of the penalty subsequently imposed by the carrier. Most of these complaints were handled through the Commissioner's informal complaint resolution process. For a full description of this process, see *The Air Travel Complaints Commissioner Report*. Most of the complaints also contained elements that fell within the Agency's jurisdiction. The issue was usually whether a carrier had respected its own rules, as set out in its published tariff under terms and conditions of carriage. The Agency makes every effort to resolve these complaints informally, but this is not always possible. In such cases, the complaint is referred to a panel of Agency Members for a formal decision.

AIR CARRIER LICENSING

A person proposing to offer a publicly available air service to transport passengers or cargo must apply to the Agency to become a licensed air carrier. The Agency licenses Canadian applicants to operate air services within Canada, and licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled international air services to and from Canada.

To obtain a licence, the applicant must have adequate insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. Additionally, if an applicant proposes to operate domestic air services, it must prove that it is Canadian-owned and -controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain prescribed financial requirements.

Air services proposed by a new entrant cannot be sold or offered for sale in Canada before the Agency licenses the applicant.

If the Agency determines that a licensee ceases to meet the requirements to hold its licence, it must suspend or cancel the licence. The Agency may also suspend or cancel a licence upon request by the licensee (air carriers conducting seasonal operations to hunting and fishing lodges most often make such requests).

Statistical information concerning licensing matters can be found in Chapter 6.

DISCONTINUANCE OF OR REDUCTION IN DOMESTIC AIR SERVICES

An air carrier planning to discontinue or reduce a domestic air service must meet certain notice requirements. Notice is required in three situations: (i) when the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point; (ii) when an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; and (iii) when the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce seating capacity on the affected route.

When required to provide notice of a proposed discontinuance of or reduction in a domestic air service, the air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the province or territory affected by the proposal, and the affected communities, unless the air service has been operating for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. Additionally, the air carrier must give elected officials of affected communities an opportunity to discuss the impact of the proposed discontinuance of or reduction in air service.

If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice of a discontinuance of or reduction in a domestic air service, the Agency may order that licensee to reinstate the air service for up to 60 days. A licensee who has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing its air service.

In 2001, the Agency and its staff addressed 29 matters related to the notice requirements of section 64 of the Act, which governs the discontinuance of or reduction in air services. Of these, 21 involved complaints about the discontinuance of or reduction in domestic air services. In addressing these cases, the Agency determined whether the notice requirements of section 64 of the Act applied and, if so, whether the air carriers concerned had complied with them.

With respect to the 21 complaints, in 19 cases it was determined that section 64 of the Act did not apply and these cases were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. Two complaints were withdrawn.

The other matters involved requests from licensees for an exemption from giving notice or for a reduction in the notice period. In five cases, the Agency ordered that some form of notification was to be provided prior to the discontinuance of service. In the other three cases, the Agency granted an exemption from the notice requirement.

INTERNATIONAL CHARTERS

An international charter air service is a non-scheduled international service operated under a contractual arrangement between an air carrier and a charterer. Carriers holding a licence for a non-scheduled international service must get an Agency program permit or an authorization to operate Canadian-originating charter flights to any foreign country. The permit and authorization processes ensure that air carriers operating international charter flights comply with the *Air Transportation Regulations*. As part of this compliance, for certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments from charterers. This requirement is one of the Agency's measures to protect consumers.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight at a time outside the Agency's normal hours of operation and they require the Agency's authorization before the flight can depart. The Agency operates a telephone service for such emergency situations occurring outside its normal business hours. In 2001, the Agency dealt with 312 such situations; 115 of them required approval by Agency members. (See Chapter 6: Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001.)

At present, the Agency is amending the *Air Transportation Regulations* to reflect two new charter policies: the International Passenger Charter Air Services Policy and the International All-Cargo Charter Air Services Policy. In the interim, the Agency has granted 45 general exemptions from provisions of the *Air Transportation Regulations* that currently conflict with the two policies.

The objectives of the new International Passenger Charter Air Services Policy are to enhance options for Canadian travellers in international markets; to avoid all unnecessary economic regulatory constraints; to support the ongoing development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and of bilateral air agreements for scheduled international air services to which Canada is a party. The Minister of Transport asked the Agency to consider this policy when assessing applications for international passenger charter services.

The International All-Cargo Charter Air Services Policy gives shippers a greater range of service options by allowing more than one charterer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers. This policy also allows the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian- and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country, referred to in the policy as fifth-freedom all-cargo charters. During 2001, the Agency dealt with 99 applications for Canadian-originating fifth-freedom all-cargo charters and 80 applications for foreign-originating fifth-freedom all-cargo charters.

In November 2001, Canada 3000 Airlines Limited, a major Canadian charter airline, declared bankruptcy. This event disrupted the travel plans of thousands of people wishing to enjoy vacations or visit friends or relatives. Moreover, many travellers were already at their destinations and were left stranded. Fortunately, other airlines were able to quickly fill the void by accommodating Canada 3000 passengers, thereby minimizing inconvenience. The Agency was able to help by expeditiously issuing, on an urgent basis, charter permits to other carriers to operate the former Canada 3000 flights.

Statistical information concerning international charters can be found in Chapter 6.

AGREEMENTS

Scheduled international air services between countries are generally governed by bilateral air transport agreements and other arrangements between countries. Bilateral agreements and arrangements formalize the rights permitting international airlines to carry passengers and cargo traffic to and from Canada for the benefit of the public. Although bilateral air transport agreements and arrangements generally cover scheduled international air services, some contain provisions related to non-scheduled (charter) air services.

As Canada's aeronautical authority, the Agency participates in bilateral negotiations led by the country's Chief Air Negotiator. Canada's negotiation team includes officials from the Agency,

Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. Discussions at negotiations cover such important matters as cities that can be served, capacity that may be offered and regulation of prices offered to the public. At negotiations, the Agency contributes expertise related to implementation of air agreements, operation of air services, charter matters and airline commercial agreements (matters such as code sharing), as well as intelligence it has gathered from contacts with foreign aeronautical authorities. Successful negotiations result in agreements or arrangements that the Agency implements and administers.

Canada currently has 73 bilateral air agreements and arrangements. In 2001, Agency staff participated in 15 negotiations with 13 countries and territories: Israel (twice by correspondence), Chile, Hong Kong (twice, including once by video conference), Portugal, Morocco (by correspondence), Spain, Iceland, Japan, Poland, France, the United Kingdom, Uzbekistan and Aruba. Canada was successful in negotiating enhanced air service access for Canadian air carriers to Chile, Spain, Poland and Aruba, allowing in exchange improved access by foreign air carriers to the Canadian market. In some cases these enhancements involved access to more cities, liberalized capacity entitlements and tariff regimes and/or inclusion of code-sharing rights. The recent introduction by Air Canada and LanChile of Canada-Chile services by means of code sharing with United States air carriers and the inauguration by LOT Polish Airlines of scheduled services to Toronto are examples of the tangible benefits of these negotiations. Canada also maintained Canadian air carrier participation in the Israeli market by renewing temporary arrangements with Israel and allowed Icelandair the opportunity to increase its services to and from Canada by negotiating a new memorandum of understanding. Negotiations with Morocco to liberalize the tariff regime are ongoing.

The Agency also processed 72 applications related to bilateral air agreements and arrangements, and commercial arrangements between air carriers.

If the rights to operate proposed services are provided for in bilateral air agreements or arrangements, the Agency ensures that regulatory requirements are satisfied before approving the application. The Agency can limit the period of time for these approvals and include conditions, even where the rights to operate proposed services are provided for in bilateral agreements and arrangements.

The Agency may grant, on a temporary basis only, applications for extra-bilateral authorities where rights to operate the proposed services are not provided for in a bilateral agreement or arrangement. Agency consideration of these applications requires interdepartmental consultation and, in many cases, consultation with Canadian interests that may potentially be affected, particularly airlines and airports. Even though the rights to operate proposed services are not always in place, there may be no foreign relations or policy reasons to deny the extra-bilateral services. These services may be beneficial to the travelling public and to air carriers. Extra-bilateral requests in 2001 involved such matters as providing services by a code-sharing arrangement, providing fifth-freedom services and serving cities not provided for in an agreement or arrangement. During 2001, the Agency approved 13 applications and denied two applications to provide extra-bilateral air services.

Several extra-bilateral requests processed in 2001 are of note. Although Canada does not have an air agreement or arrangement with Luxembourg, the Agency licensed Luxembourg air carrier Cargolux Airlines International, S.A. to operate, until March 2002, one scheduled international all-cargo flight per week between Calgary and Luxembourg on a Luxembourg-Prestwick-Seattle-Calgary-Prestwick routing and to carry local traffic between Seattle and Calgary and between Calgary and Prestwick (i.e., exercise fifth-freedom traffic rights between these points). The Agency granted extra-bilateral authorities to permit Korean Air (in cooperation with Air Canada) to continue to operate all-cargo flights via Anchorage, Alaska and to exercise fifth-freedom traffic rights between Anchorage and Toronto. The Agency denied an

application to permit Aeroflot Russian Airlines to exercise fifth-freedom traffic rights between Toronto and Chicago on an extra-bilateral basis because such rights were specifically denied by Canada at negotiations with Russia. The Agency also denied an application by Costa Rican air carrier LACSA to operate three flights between Cuba and Canada. The Agency indicated in the decision that there was insufficient reason to authorize the proposed flights, which are not permitted in the Canada-Costa Rica air agreement.

CANADIAN OWNERSHIP AND CONTROL

In 2001, the Agency completed 82 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements, as defined in the Act. Of the 82 reviews, 10 involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or the companies had minority shareholders or business associates who were not Canadian and who might have exercised control over the applicant. The Agency denied two applications because the applicants failed to prove that they were Canadian.

FINANCIAL FITNESS

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet certain financial requirements stipulated in the Act and in the *Air Transportation Regulations*. To meet the financial requirements, applicants must satisfy the Agency that they have enough liquid funds to cover all start-up costs, and all operating and overhead costs, for a 90-day period. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit when they start operations and have a reasonable chance of success. The requirements also help minimize disruptions in service and protect consumers. In 2001, the Agency did not review any such application.

NAV CANADA CHARGES

The Agency is also the appeal tribunal for NAV CANADA charges.

On October 15, 2001, NAV CANADA filed a notice of revised service charges for air navigation services with the Agency, under section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, S.C. 1996, c. 20. The revised charges took effect on January 1, 2002. NAV CANADA cancelled a temporary reduction in its service charges, largely due to a potential revenue loss resulting from major cutbacks in capacity announced by the air carriers following the terrorist attacks in the United States on September 11, 2001. Although parties could appeal these charges to the Agency for a period of 30 days, the Agency received no appeals.

DOMESTIC PRICING

Under the *Canada Transportation Act*, the Agency has jurisdiction over domestic pricing on routes with no, or limited, competition. Under section 66 of the Act, the Agency may take action if it finds – either on complaint or through its own monitoring – that an air carrier, including its affiliates, is the only provider of a domestic service between two points within Canada and that a fare or rate or an increase in a fare or rate is unreasonable or that the range of fares offered is inadequate when compared to the fares offered on similar competitive routes within Canada. The Agency's recourse may include:

- disallowing the fare, rate or increase;
- ordering the carrier to reduce the fare, rate or increase after considering any representations made by the carrier;
- ordering the carrier to refund people who were overcharged, if practicable; or
- ordering the carrier to publish and apply one or more additional fares the Agency considers reasonable if the range of fares offered is found to be inadequate.

When the Act was amended on July 5, 2000, an initial wave of complaints was filed with the Agency; however, the number of complaints filed with the Agency has declined significantly,

from 33 in the first six months, to 8 over the next twelve months. During the year 2001, four complaints were withdrawn by complainants. The Agency concluded investigations of 13 complaints by year end. It dismissed 8 complaints since they did not come within the scope of the provisions of the Act in force at the time of purchase or offer. Three of these cases concerned fares purchased prior to the enactment of the new legislation; the fares which were the subject of these complaints were not the “basic fare,” as defined by the then-existing legislation. The remaining five concluded cases concerned routes that the Agency determined to be competitive. The Agency also rendered five decisions concerning the pricing on five non-competitive routes. In three of the cases, the Agency found that the fare or rate in question was not unreasonable. In the other two cases, the Agency found that the fares in question were unreasonable, and in one of the cases, the Agency also considered the range of fares offered inadequate. However, subsequent changes in the pricing structure in the relevant markets made it unnecessary to issue a direction to the carrier at that time.

During the year 2001, the Agency continued monitoring the prices offered by carriers on routes within Canada which have no, or limited, competition to determine whether they were broadly comparable in level and range to those on similar competitive domestic routes. Although this program has identified some possible anomalies in carrier pricing practices, the Agency's investigations did not result in any findings as a result of which it may take remedial action against a carrier.

To carry out its new responsibilities under the revised Act, the Agency established the Pricing Investigations Division within the Tariffs, Complaints and Enforcement Directorate. The division deals with pricing complaints and monitors prices.

TARIFFS

Tariffs set out an air carrier's terms and conditions of carriage and its fares, rates and charges. All air carriers operating to, from or within Canada must publish a tariff for their air service and make it available to the public on request. Air carriers

operating international air services to and from Canada must also file their tariffs with the Agency. However, by bilateral agreement, carriers operating air services between Canada and the United States (transborder air services) and between Canada and Germany do not need to file their fares, rates or charges with the Agency, although they must make them available to the Agency on request. Carriers do not need to file tariffs for their domestic air services with the Agency, but they must make them available to any person upon request. Carriers are required to apply the provisions of their tariffs. Provisions of the July 5, 2000 amendments to the Act allow the Agency to require a carrier to compensate passengers adversely affected for any expenses they incurred as a result of the carrier's failure to adhere to provisions set out in its tariffs.

The Agency reviews international tariffs when they are filed or revised to verify that they are consistent with Canadian law, government policy and applicable bilateral agreements. In 2001, Agency staff reviewed 16,130 electronic and 474 paper tariff submissions.

Normally, carriers file new or amended tariffs on the period of notice specified in the applicable air transport agreement, usually 30 or 45 days. However, the Agency also allows carriers to apply for special permission to help the industry respond to competition or other time-critical situations. If granted, the "special permission" allows a carrier to implement a new or amended tariff immediately.

In 2001, the Agency processed 8,533 special permission applications. It also addressed 107 complaints from carriers about the pricing practices of other carriers. Most of these complaints concerned efforts by fifth- and sixth-freedom carriers to exert price leadership on third- and fourth-freedom routes. In most instances, Agency staff were able to successfully mediate the complaint and resolve the issue informally. However, in six instances the Agency was required to intervene formally and issue formal decisions in industry-related matters.

The most significant industry complaint requiring a formal decision involved the Canadian Standard Travel Agent Registry

vs several International Air Transport Association member carriers (Decision No. 242-A-2001) concerning the application of surcharges to fares. While generally dismissing the complaint, the Agency nonetheless expressed its concern over the proliferation of surcharges, stating that:

air carriers should ensure that consumers are well informed of all prices associated with air transportation and that, where practicable, carriers should make every effort to incorporate miscellaneous charges into fare levels and to avoid surcharges.

The Tariffs Division also deals with consumer complaints about pricing on international and transborder routes. It investigates allegations that terms and conditions of international carriage are not clear or are unjust or unreasonable, and that terms and conditions of domestic carriage are not clear, or are unreasonable or unduly discriminatory. Once staff members have finished their investigation, these types of complaints are referred to panels of Agency members for formal decisions.

The Agency received 77 consumer complaints in 2001. The Agency is empowered to consider complaints about carriers' terms and conditions of domestic carriage. The Agency, since its inception, has had similar jurisdiction over international travel. The complaints related to such issues as limits of liability for lost or damaged articles in baggage; terms of eligibility for discounted bereavement fares; and carriers' prohibitions against back-to-back ticketing. There were also complaints about air carrier pricing on international routes.

In one decision, the Agency upheld the air carrier's right to pay the same amount for denied boarding compensation irrespective of the fare paid. In the Agency's opinion, the fare paid by a passenger is in no way connected to any burden or disadvantage that may be imposed on that passenger as a result of being denied boarding.

During 2001, the Agency issued seven decisions addressing the matter of unruly passengers, also referred to as air rage cases. Three of these decisions involved the carriers' permanent refusal to transport the consumers. In these cases, the Agency was of the opinion that the terms and conditions of carriage in the carriers' tariffs did not clearly outline the carriers' policy with respect to sanctions that may be imposed other than simple refusal to transport or removal from the aircraft. The Agency therefore directed these carriers to amend their tariffs to fully state the extent of the sanctions that could be imposed upon unruly passengers, as well as the relationship between different levels of unruly behaviour and the range of sanctions.

In another decision involving a one-time removal, the Agency found that the carrier had applied terms and conditions of carriage not set out in its tariffs, and therefore ordered the carrier to take remedial action. The remaining decisions involved simple refusal or removal. In these, the Agency found that the carriers involved had acted in accordance with their respective tariffs and therefore dismissed these complaints.

In 2001, the Agency received 16,604 individual tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; approximately 97 percent of these submissions arrived electronically. Accepting tariff submissions from air carriers electronically increases the Agency's productivity and gives airlines flexibility; it also contributes to the Government On-Line initiative.

ENFORCEMENT

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the Act, the *Air Transportation Regulations* and the *Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations* (the *Personnel Training Regulations*). The program consists of two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Agency offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

In 2001, the Enforcement Division completed 263 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 23 passenger terminal operators. It also completed 31 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada, identifying a number of infractions.

ADMINISTRATIVE MONETARY PENALTIES PROGRAM

The Administrative Monetary Penalties (AMPs) program is one of several ways the Agency can enforce the law; other options include formal reprimands, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. In other words, AMPs provide an alternative between administrative sanctions and prosecutions as a means to encourage voluntary compliance with the law.

Since a formal warning is normally the first step in the AMPs process for all but the most serious contraventions, carriers have ample opportunity to take corrective action before a monetary penalty is assessed.

During 2001, as a result of targeted investigations, designated enforcement officers issued five warnings, none of which were appealed to the Agency, and four Notices of Violation (NoVs). Two NoVs have been finalized and two were scheduled to be heard by the Civil Aviation Tribunal early in 2002. In addition, 92 informal warnings were issued to carriers as a result of the Periodic Carrier Inspection Program and nine informal warnings were issued following inspections under the Periodic Facilities Inspection Program.

MEDIATION

2001 was the first full year in which the Agency operated its Mediation Pilot Project, which was designed to give parties an additional tool to resolve disputes and complement the Agency's traditional hearing process. In previous annual reports, the Agency committed itself to assisting parties to resolve disputes in a way that is simpler, more responsive and less litigious than existing systems.

In certain cases, mediation is more appropriate than traditional procedures, because it is often simpler and faster. Mediation also helps to improve the lines of communication between parties, especially between those who have an ongoing relationship. In addition to these benefits, parties usually have high levels of commitment to a mediated agreement, since they are jointly involved in crafting a solution that meets their specific needs.

The Agency continued training Members and staff in mediation techniques and processes. Currently, the Agency has 20 mediators on its roster who have completed an intensive training program tailored to the Agency's specific requirements.

To better inform the various parties, the Agency continued to distribute its brochure *Resolving Disputes Through Mediation*. An electronic version is posted on the Agency's Web site, along with relevant forms and information. In addition to producing the brochure, the Agency held information sessions with provincial governments, municipalities, shippers, railway companies, marine organizations and other interested parties, and presented information on the pilot project at various meetings.

Several requests for mediation have been brought before the Agency and indications are that parties that have used the Agency's mediation service have found it beneficial. Furthermore, parties said they would use this process again in the future, if the need arose.

Given the positive results of the pilot project to date in the Rail and Marine Branch, the Agency began to explore the use of mediation in other areas of the Agency's jurisdiction, namely in the Accessible Transportation Directorate. In order to develop a mediation process that meets the needs of persons with disabilities, the Agency consulted with the Agency's Accessibility Advisory Committee as well as various tribunals and organizations in both Canada and the United States that conduct mediation of similar issues or with similar client groups. These included the Canadian Human Rights Commission, the Ontario Human Rights Commission and the United States Department of Justice. Based on its consultations, the Agency developed

a framework specifically designed for a mediation pilot project in the Accessible Transportation Directorate. Mediation is now an additional option for persons with disabilities in the resolution of their complaints.

CANADA TRANSPORTATION ACT REVIEW

In June 2001, the *Canada Transportation Act* Review Panel published its report entitled *Vision and Balance*, following a year-long review of the operation of the Act. The panel's mandate was to assess whether the Act (and other transportation legislation) provided Canadians with an efficient, effective, flexible and affordable transportation system, and to recommend any necessary or desirable amendments to the Act.

The Agency has contributed to this review in various ways. First, each year since 1996, the Agency's annual report has included a section assessing the operation of the Act. Agency members and staff also met with the Review Panel on two occasions to discuss difficulties the Agency encountered in the administration of the Act. The Agency provided subject matter documentation and staff expertise to the Review Panel upon request.

During the year, Agency staff continued to meet with Transport Canada officials as they considered, not only the recommendations of *Vision and Balance*, but also the proposals set out in the Minister of Transport's *Creating a Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond: Defining the Challenges*. Discussions focused on the means of implementing the recommendations of the Review Panel; competitive connection rates; net salvage value determinations; preservation of urban corridors; commuter rail contracts; short-line leases; public interest; railway construction; the use of mediation to resolve disputes; grain transportation; interswitching; and level of service.

CHAPTER 2

Assessment of the Operation of the Act

EACH year since 1996, the operation of the Act has been assessed by the Agency and a summary of the issues encountered in administering the Act included in the Agency's annual reports. Some of the issues raised were considered in two previous amendments to the Act, namely bills C-34 (which focused on rail transportation) and C-26 (which dealt with transportation by air). From July 2000 to June 2001, the Act was the subject of a comprehensive review by a panel appointed by the Minister of Transport. The panel published its findings in a report entitled *Vision and Balance*. The Minister will consider the panel report along with all other relevant information such as the Agency's annual reports as he considers amendments to the Act.

This chapter provides a summary of various issues raised by shippers, railways, municipalities, landowners and others directly or potentially affected by the operation of the rail provisions of the Act as well as carriers, travellers and others affected by the air provisions.

RAIL TRANSPORTATION

In 2001, a new issue raised by concerned municipalities was the application of the \$10,000 per mile compensation required to be paid by CN or CP for the discontinuance of a grain-dependent branch line. Some questioned why grain-dependent branch lines discontinued prior to April 1, 2000, were not also eligible for the compensation, while others questioned how to initiate the compensation process for grain-dependent branch lines that had no operations yet had not been discontinued pursuant to Division V, Part III of the Act. Still others questioned the lack of application of the legislated discontinuance process for grain-dependent branch lines in certain situations. Specifically, concern had been raised with respect to branch lines which had been recently transferred by lease agreement to another railway for continued operations, but had subsequently reverted to the original railway after the termination of the lease or were in the process of discontinuance by the new owner.

The following issues had been raised by the Agency in earlier Annual Reports.

FINAL OFFER ARBITRATION

During an arbitration proceeding, the Agency may be asked to determine whether or not the dispute is actually eligible for final offer arbitration in terms of either jurisdiction or procedure. As a result, parties may incur unnecessary expenses should a ruling denying eligibility be rendered after the commencement of an arbitration.

CERTIFICATES OF FITNESS

There are substantial differences between the rights and obligations of shippers and railways under federal jurisdiction as opposed to provincial jurisdiction. The Act provides little guidance or restrictions on structuring an organization to either embrace or avoid federal jurisdiction nor does it provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier.

Therefore, there are no means to ensure that a new short line is operating under the proper jurisdiction, that shippers and consumers have all the rights accruing to them or that adequate liability insurance protects shippers and consumers. This can also lead to concerns over the application of the proper railway safety and accident investigation regimes.

RAILWAY LINE CONSTRUCTION

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but does not have the authority to consider the actual need for the new rail line. Therefore, the availability of viable alternatives to physical construction such as interswitching or running rights may not be considered under this Act.

Other than for railway lines, construction approval does not include railway facilities such as stations, wharves, and depots. The environmental impact of such projects may therefore not be assessed.

No construction approval of a railway line is required if the construction is within the existing right-of-way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than 3 kilometres. Major railway projects,

such as intermodal terminals, may have environmental or other implications, but are exempt from any regulatory review when they are constructed within those limits.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE OF RAILWAY LINES

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- the lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow parties like affected shippers located on a line to prepare for the effects of changes in railway operations;
- the possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction;
- the lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate;
- the short time frames within which governments must decide whether to buy a railway offered for transfer;
- the requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (ss. 145(5) only);
- the lack of any standard for negotiations between railways and governments discussing net salvage value and other aspects of a transfer (s. 145 only); and
- the lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

Furthermore, there is no provision for regulatory oversight of transfer agreements, so it may be difficult for parties to:

- ensure that a transfer was made for continued operations;
- ascertain the jurisdiction under which the new short line should operate;

- in the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who – the lessee or the lessor – is the proper operating authority on that line;
- determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance;
- determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

The Act does not address the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement.

The 12-month period, during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, can be terminated immediately by a government or community-based group expressing interest in that line. This has the effect of reducing the 12-month period for all parties, including those who may need the extra time to evaluate their options.

Within the net salvage value process under section 145, the Agency does not have the authority, as it does under the net salvage value process of section 143, to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic. A municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations although the railways actions were the same.

NOISE, VIBRATION AND POLLUTION

Under existing federal transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, the only dispute resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations is the civil courts. The Agency anticipates that this issue will be considered during the course of the ongoing legislative review.

AIR TRANSPORTATION

NOTICE OF DISCONTINUANCE AND REDUCTION OF SERVICES (SECTION 64)

The requirement for an air carrier to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators who operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement. Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it may be desirable to exclude some operations such as seasonal or temporary operations from notice requirements.

UNREASONABLE FARES OR RATES (SECTION 66)

Certain ambiguities in the wording of section 66 have led to varying interpretations of this section of the Act. It would assist both the industry and the Agency to clarify the intent of the legislation, for example, the definition of the term "point", and the type of data to be used in analysing fares or cargo rates.

Should the Agency's own motion authority under subsection 66(6) terminate on July 4, 2002, subsection 7 should also be amended. This would ensure that the Agency's current authority to require that carriers keep it informed of amendments to their tariffs on specified routes continue beyond July 4, 2002.

ADMINISTRATION

TIME FOR MAKING DECISIONS

While appropriate in the majority of cases, the 120-day statutory deadline can be problematic in cases involving incomplete applications, procedural or preliminary legal issues or systemic problems. The Agency has requested the authority to extend, on its own initiative, the 120-day limit in cases where not doing so would cause serious prejudice to one or more parties.

CHAPTER 3

What's Ahead

THE forecasting of events or trends is always difficult. At best, all that can be done is to make predictions based on the best and most current information available to us. What lies ahead for the Agency will be determined, in part, by some of the new developments that have been undertaken within the organization and which will be developed further during 2002 and beyond. As well, the Agency will continue to influence – and be influenced by – transportation policies established by the Government of Canada.

RAIL TRANSPORTATION

In 2002, it is anticipated that the Minister of Transport will present his proposals for amendments to railway legislation. These proposals will be developed from, among other things, the review of *Vision and Balance*, the report of the *Canada Transportation Act* Review Panel and from his own *Transportation Blueprint for the Next Decade and Beyond*. It is anticipated that some of these proposals will require further consultation and that many of them may have a direct bear-

ing on the future mandate and processes of the Agency. The Agency will continue to provide expert advice on these proposals and other transportation issues upon request.

With respect to major railway case work, the Agency will consider two applications for running rights in 2002. In recent years, regulated access to the line of one railway by another through running rights has been the focus of much attention for many shippers, who see these as a means of increasing competition. The Act allows the Agency to grant running rights and the Agency issued rulings in 2001 that clarified the circumstances where such rights can be granted. The Agency determined that the Act, as now constructed, does not empower the Agency to grant running rights for the express purpose of soliciting traffic along a host's railway line. As well, amendments to the Act in 2000 allow running rights to be granted as a remedy to a breach of a railway's level of service obligations, if a grain-dependent branch line is involved.

The first of these applications, requested by the Ferroequus Railway Company Limited (FE), would permit it to receive grain at CN-CP interchanges at Camrose, Alberta and carry it over CN lines to Prince Rupert, British Columbia. This proposal would have the grain shipped by the Canadian Wheat Board from

origins on CP lines. FE has submitted that because its proposed operation would receive traffic originating on CP lines, the application conforms with the Agency's 2001 rulings on the scope of the Act's running rights provision.

The second application, made under the level-of-service provisions of the Act, is a request for the right for the Hudson Bay Railway Company, a railway company operating in Saskatchewan and Manitoba, to provide service to two grain handling facilities operated by Naber Seed and Grain Co. Ltd. and located on CN lines. The Agency scheduled a hearing in early 2002 to hear evidence on whether a breach of the service provisions has occurred and, if so, whether running rights are an appropriate remedy in the matter.

The Agency also has three statutory requirements under the Western grain revenue cap regime to administer. First, by April 30, 2002, the Agency must establish the railway volume-related composite price index for the upcoming 2002-2003 crop year which begins on August 1, 2002. This index, along with actual traffic information, is required to determine railway-specific revenue caps. Second, by December 31, 2002, the Agency must determine the actual revenue cap for each of CN and CP for crop year 2001-2002 and third, whether each railway's revenue for the movement of Western grain exceeded their respective revenue caps for crop year 2001-2002.

Throughout the year, the Agency will continue to consult with CN, CP, the Railway Association of Canada, the Federation of Canadian Municipalities and Transport Canada as it updates and improves its *Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Railway Crossings* which is used by CN and CP when charging municipalities for work they perform at railway crossings. There will also be consultations with short-line railways and provincial governments on the establishment of a similar document for use by short-line railways.

With respect to the licensing of railways, the Agency anticipates a number of applications for new or amended certificates of fitness as the railway industry continues to restructure itself as a result of consolidations, mergers, expansions or new corporate structures. The Agency expects that jurisdictional questions will be addressed during the processing of these files.

During the year, an appeal was filed with the Federal Court of Appeal of the Agency's decision to deny the request of Montreal's Agence métropolitaine de transport for a certificate of fitness to operate its commuter service over the lines of CN and CP. The Agency had ruled that the commuter service operation was not a railway under the jurisdiction of the Parliament of Canada. The outcome of that appeal could have significant consequences for commuter rail operators across the country.

The Agency also expects to be involved in significant environmental assessments as it considers major railway construction proposals in Alberta and southern Ontario. In addition, the Agency will continue to use facilitation and mediation to assist parties in resolving complaints about noise, smoke, vibration and other concerns stemming from day-to-day railway operations while the government examines its options for establishing a legislative remedy for the resolution of such complaints.

MARINE TRANSPORTATION

In 2002, the Agency will conduct a number of activities related to the *Coasting Trade Act*. Under this Act, the Agency is responsible for processing applications for the use of foreign vessels in Canadian waters, depending on whether Canadian owners and operators have suitable vessels available for the activity. The purpose of the legislation is to protect the interests of Canadian operators while at the same time allowing activities to be carried out in an efficient manner.

The Agency will hold discussions with industry representatives regarding coasting trade applications where the time frames for the usage of foreign vessels are unclear. Such situations occur when a company knows there will be a need for a vessel within a period of time but cannot specify exact dates. Applications are often submitted for an uncertain number of voyages over a long period of time. These applications are of concern to Canadian operators, who could respond if actual dates were known.

Preliminary work will also begin to automate coasting trade applications. Identified as a Government On-Line initiative, this project has been selected by the Agency as a candidate for service improvement in accordance with Treasury Board policy.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION

One of the Agency's priorities is to continue to enhance transportation services that are accessible to all, including those with disabilities. New initiatives to deal with complaints from persons with disabilities include the use of mediation and a modified form of hearing to supplement the Agency's usual process for addressing complaints.

Failure to meet the needs of travellers with disabilities creates serious barriers to their mobility. The Air Travel Accessibility Survey Report, *Taking Charge of the Air Travel Experience*, published in May 2001, has shown that airport operators and air carriers need to better inform persons with disabilities through improved public address announcements, signs and monitors in airports; accessible public phones in terminals; and increased information about accessible equipment, accommodations and services. In 2002, the Agency will publish a new Code of Practice on Removing Barriers to Communication for Travellers with Disabilities (the Communications Code). The Communications Code is designed to assist persons with sensory and cognitive disabilities. It attempts to make transportation services more accessible through cooperative efforts as an alternative to issuing regulations.

Compliance will be monitored by means of a questionnaire distributed to all air carriers and terminal operators covered by the Code, enabling the Agency to measure progress in providing accessible communications, facilities and services.

Changes to Part VII of the *Air Transportation Regulations* have been proposed to help meet the needs of passengers with disabilities travelling on small aircraft with 20 to 29 passenger seats. In 2001, the proposals were distributed to more than 3,000 interested parties, including air carriers, organizations of and for persons with disabilities, and concerned individuals. In

2002, the Agency will complete its analysis of the responses and begin the process to enact changes. Guidelines on how to accommodate passengers with disabilities will also be distributed to carriers operating aircraft with 19 seats or less. Also in the coming year, the Agency will continue to work jointly with the Transportation Development Centre to assess the need for standards for accessible boarding devices for small aircraft.

Monitoring compliance with the Agency's codes of practice will take on added importance in 2002, when all of the codes published to date will come fully into effect. Following analysis of the survey data from passenger rail carriers, the Agency will prepare a report on Rail Code compliance in 2002 and distribute it to the Accessibility Advisory Committee and carriers. The Agency will conduct similar surveys for the Air Code and the Ferry Code and report on compliance with the accessibility criteria in these codes. Field enforcement officers will continue to verify the data received in all survey questionnaires.

MAJOR CASES

The Agency will continue its investigation of a complaint by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) regarding barriers to accessibility posed by Renaissance model railway cars purchased by VIA Rail Canada. The first Renaissance cars are expected to come into service in the spring of 2002. The Agency has set time frames for the filing of further submissions by CCD and VIA and has asked the parties to present final oral arguments at a hearing in Toronto in the spring of 2002. The Agency will then determine whether the cars present undue obstacles to the mobility of persons with disabilities and issue its decision.

The Agency has received three applications from persons who are obese arguing that the decision by air carriers to charge more than one fare for the two seats they require is an undue obstacle to their mobility. One of the issues raised by these applications is whether obesity is a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. Following a public hearing

in 2001, the Agency rendered its decision that obesity *per se* does not constitute a disability for the purposes of the Act. Nevertheless, the Agency recognized that there may be individuals in the population of persons who are obese who have a disability which can be attributed to their obesity. Thus, on a case-by-case basis, the Agency will decide whether or not applicants are in fact persons with a disability. Once that determination has been made, the Agency will then proceed to examine the merits of the applications.

AIR TRANSPORTATION

The Agency anticipates a continuing high level of activity in terms of consumer, tariff and pricing complaints. In 2002, it will issue a number of decisions involving domestic pricing under subsection 66(1) of the Act; tariff provisions for domestic carriage under subsection 67.2(1) of the Act; and tariffs for international carriage under section 111 of the *Air Transportation Regulations*. Some tariff complaints involve significant matters affecting air travellers – for example, whether the current maximum amount of compensation paid for lost or damaged baggage is reasonable, and issues related to compensation for denied boarding resulting from carrier overbooking.

The Agency also intends to study air fares in a selected region of Canada. The results will be released in mid-year. If the own-motion provisions of the Act are extended, then another region of Canada will be selected for study in the fall.

The Agency's Air Travel Complaints Commissioner will issue two reports in 2002. The first one, to be tabled in the House of Commons in mid-April 2002, will report on the period from July 1 to December 31, 2001. The second report will cover the period from January 1 to June 30, 2002, and will likely be tabled when the House returns from its summer recess.

The Agency is preparing amendments to the *Air Transportation Regulations* to reflect the April 4, 2000, policy on international charter passenger air services and the May 29, 1998, policy on international charter all-cargo air services. Other amendments concerning such matters as tariffs and liability insurance are also being prepared. Pre-consultations on the proposed amendments began in December 2000. Based on the comments received, Agency staff have made further modifications to the proposed amendments. These are being reviewed by the Department of Justice prior to being pre-published in Part I of the *Canada Gazette*, which will provide an opportunity for further comments before the amendments come into effect. Until the proposed amendments are promulgated, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with provisions of the existing regulations that conflict with the new charter policies.

The proposed amendments to the *Air Transportation Regulations* reduce the number of international charter types from ten to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions for transborder charters are incorporated into those for international charters so that similar rules apply to both. The amendments also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carrier's country treats Canadian carriers in a similar manner.

MEDIATION

Over the past year, the Agency has been testing the use of mediation as an alternative method of dispute resolution with help from the federal Department of Justice. The Agency is committed to promoting mediation as an alternative to adjudication in dealing with disputes, complaints and other applications that come before it.

Following extensive consultations with the Accessibility Advisory Committee and other interested parties, the Agency has decided to expand its Mediation Pilot Project to include accessible transportation. In the year 2002, mediation services

will be offered to persons with disabilities and service providers responding to these complaints. The Agency will also continue to meet with representatives of the rail and marine industries across Canada to discuss how mediation services could be applied in these sectors.

The Mediation Pilot Project will end on June 30, 2002.

AGENCY MANAGEMENT

In 2002, the Agency will continue to implement government-wide initiatives described in *Results for Canadians*, tabled by the President of the Treasury Board in March 2000. The Agency will pay particular attention to two initiatives: Modern Comptrollership and Government On-Line.

Modern Comptrollership is one of the key priorities set out by the Government of Canada to modernize management practices for the 21st century. Traditionally, comptrollership has focussed on recording and reporting financial transactions and on making sure that transactions are authorized. Modern comptrollership emphasizes integrating financial information with performance measurement, vigorous stewardship of resources, risk management and open reporting of results. Efforts are aimed at enabling more appropriate choices, thereby leading to better service and better public policy – working smarter for better results.

By the end of 2002, the Agency will have assessed its situation, identified areas for improvement and prepared an action plan.

Government On-Line is another key priority of the federal government. Its goal is to use information technology to provide citizen-centred, integrated services to Canadians, anytime, anywhere and in the official language of their choice. In 2002, the Agency intends to implement a number of initiatives to improve its use of information technology to increase Canadians' access to its services. The Agency will also adjust its communications practices to address requirements of the new Communications Policy of the Government of Canada.

CHAPTER 4

Organization

In our rapidly changing world, the most successful organizations are the ones best able to adapt to meet the evolving needs of those they serve. Nowhere is this more true than in the transportation sector, where emerging technologies, fluctuating customer demands and changing corporate priorities require regulating bodies, themselves, to adapt in response.

The Canadian Transportation Agency strives to be flexible, responsive, open and efficient as it carries out its mandate under the *Canada Transportation Act* and other federal laws. Whether making travel easier for persons with disabilities, ensuring fair rates for transporting Western grain, providing information to travel agents or monitoring legal compliance with federal statutes, the Agency is constantly working to regulate the Canadian transportation industry for the benefit of all.

An independent, quasi-judicial administrative tribunal, the Agency makes decisions on a wide range of economic matters affecting federally regulated transportation in Canada. The Agency exercises its powers through its Members – the Chairman, who also acts as Chief Executive Officer; a Vice-Chairman; up to five other full-time Members appointed by the Governor in Council; and up to three part-time Members appointed by the Minister of Transport.

MANDATE

Among its varied responsibilities, the Agency has a mandate to:

- license air and rail carriers;
- approve proposed construction of railways; and
- protect the interests of Canadian marine vessel operators when authorizing foreign vessels to operate in Canadian waters.

It resolves complaints concerning rail rates, service and other matters within its jurisdiction and has the authority to remove undue obstacles to persons with disabilities who travel on the federally regulated air, rail and marine network. In addition, the Agency participates in international bilateral negotiations and administers bilateral agreements as the Canadian aeronautical authority.

Education and consultation are integral to the Agency's effectiveness in carrying out its mandate. The Agency works closely with those who use and provide transportation services in Canada. It helps travellers, shippers, carriers, municipalities and others to fully understand not only their rights and obligations under the Act, but also the Agency's role and

responsibilities. The Agency consults as widely as possible on regulatory changes that will affect the transportation industry. By remaining open and hearing all affected parties, the Agency ensures that its decisions and orders are both responsive and responsible.

Although many disputes can be resolved only through its legal process, the Agency encourages parties to settle their differences informally using mediation. The Agency's mediation service helps transportation users and providers resolve matters quickly and efficiently through mutually agreed settlements.

COMPLAINTS PROCESS

Once a complaint is filed with the Agency, a process to deal with it quickly, effectively and fairly begins. A panel of at least two Members considers the complaint; once all parties have filed their pleadings, Agency staff supply any research or analysis required by Members who then consider the matter from legal, economic, operational and environmental perspectives (as the case may be), and issue a decision.

This process must take no longer than 120 days, unless the parties agree to an extension. Anyone may request copies of decisions and orders, or of rules and regulations governing federally regulated air, rail and marine transportation in Canada. Most decisions and orders are also available on the Agency's Web site at www.cta.gc.ca.

STRUCTURE

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

Staff in the Chairman's Office provide day-to-day support to Members and the Air Travel Complaints Commissioner. The Office also houses the Communications Directorate, which works to ensure that Canadians understand their rights and obligations as well as the Agency's role under the *Canada Transportation Act* and related legislation and regulations.

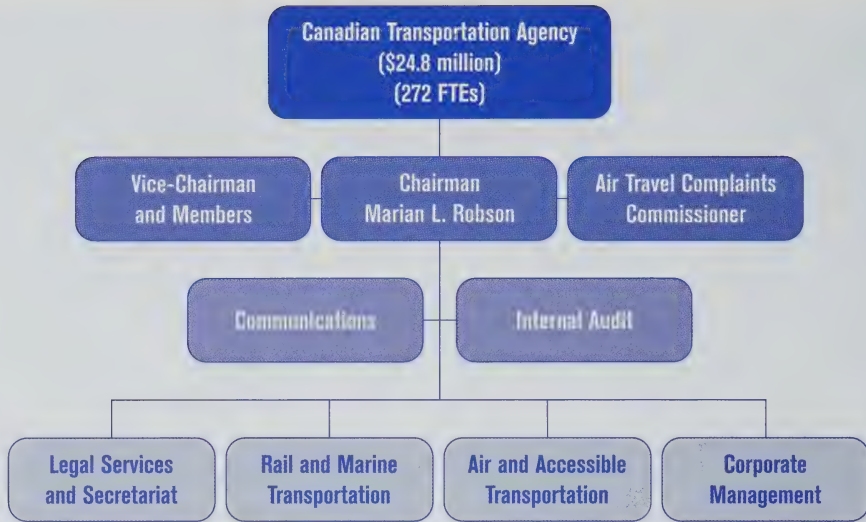
The Air and Accessible Transportation Branch implements Agency decisions by issuing licences to Canadian and foreign air carriers, enforcing licensing requirements and issuing charter permits. It also helps negotiate and implement international air agreements, and it administers international air tariffs. It supports the Agency's efforts to ensure that air transportation is accessible to persons with disabilities and helps to resolve accessibility complaints. Through the office of the Air Travel Complaints Commissioner, this branch handles consumer complaints related to many aspects of air travel, from pricing to quality of service to baggage handling.

The Rail and Marine Branch handles complaints about rates and service in the rail and marine industries, as well as disputes between railways and other parties over railway infrastructure. It issues certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways. It administers the railway revenue cap regime for the transportation of Western grain and also audits railway accounting and statistics-generating systems, as required, to support the Agency's work in determining railway interswitching rates and the railway revenue caps for the transportation of grain, and in developing costing standards and regulations.

The Legal Services and Secretariat Branch issues the Agency's decisions and orders. It also provides legal advice within the Agency and represents the Agency before the courts. Branch staff also help conduct Agency meetings and hearings, and help develop and apply Agency procedures and regulations.

The Corporate Management Branch provides corporate services related to human resources, planning, finance, informatics, the library and records.

The Agency employs approximately 272 people and is based in Gatineau, Quebec.



MISSION

The Agency's mission is to administer transportation legislation and government policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

VALUES

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission.

- **Quality service:** a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- **Open communications:** a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those it serves.
- **Respect for others:** a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- **Personal development:** a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.

MEMBERS

**Marian L. Robson, Chairman**

Ottawa, Ontario

Former port executive, railway manager and National Transportation Agency Member

Appointed July 1, 1996

Gilles Dufault, Vice-Chairman

Verdun, Quebec

Former VIA Rail executive and business strategy consultant

Appointed January 19, 1998 as a Member; appointed Vice-Chairman in August 2000

Mary-Jane Bennett, Member

Winnipeg, Manitoba

Lawyer, and active member of various boards and committees

Appointed January 19, 1998

Richard Cashin, Member

St. John's, Newfoundland

Lawyer, and past President and founder, Newfoundland Fishermen's Union

Appointed July 1, 1996

Guy Delisle, Member

Calgary, Alberta

Lawyer, and former Senior Legal Counsel and Temporary Member of the National Energy Board

Appointed January 8, 2002

Keith Penner, Member

Ottawa, Ontario

Former Member of Parliament from Northern Ontario and National Transportation Agency Member

Appointed July 1, 1996

George Proud, Member

Ottawa, Ontario

Former Member of Parliament for Hillsborough and former Member of the Legislative Assembly of Prince Edward Island

Appointed January 8, 2001

Michael A. Sutton, Member

Willowdale, Ontario

Former Chair, City of Toronto Planning Board, and telecommunications executive

Appointed December 22, 1997

Bruce Hood, Air Travel Complaints Commissioner and Member

Bronte, Ontario

Former travel agency owner/operator and National Hockey League referee

Appointed August 1, 2000

CHAPTER 5

Cases before the Supreme Court of Canada, the Federal Court of Canada and Petitions to the Governor in Council

SUPREME COURT OF CANADA

CASES DECIDED IN 2001

The Corporation of the City of Windsor v. Canadian Pacific Railway Company and Shergar Developments Inc.

Supreme Court of Canada

Court File No.: 28272

Application for leave to appeal the judgement of the Federal Court of Appeal dated September 26, 2000 which dismissed the appeal by the City of Windsor of Agency Decision LET-R-201-1998 dated July 16, 1998, and Agency Decision No. 564-R-1998 dated November 23, 1998, regarding the Agency's authority to enforce orders against a railway company after the railway company has abandoned the railway line.

On June 21, 2001, the application for leave to appeal to the Supreme Court of Canada was dismissed.

FEDERAL COURT OF APPEAL

CASES DECIDED IN 2001

Via Rail Canada Inc. v. Canadian Transportation Agency and Council of Canadians with Disabilities

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-13

Application for leave to appeal Agency Decisions LET-AT-R-80-2001, LET-AT-R-81-2001 and LET-AT-R-82-2001, all dated February 22, 2001, regarding an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport Limited and further for an award of costs to permit its representatives to conduct a proper inspection of the cars.

By Order of the Federal Court of Appeal dated May 1, 2001, the motion for leave to appeal and the motion for an oral hearing were denied.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-505-00

Application for judicial review of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

By Order of the Federal Court of Appeal dated June 11, 2001, the judicial review proceedings were dismissed on consent of the parties.

Via Rail Canada Inc. v. Canadian Transportation Agency and Council of Canadians with Disabilities

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-16

Application for leave to appeal Agency Decisions LET-AT-R-176-2001 and Order No. 2001-AT-R-122 dated April 3, 2001, and Order No. T-580-01 of the Federal Court – Trial Division. The Agency decision determined that the Agency has jurisdiction to continue to consider, after the statutory deadline has expired, an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport and ordered the production of documents by VIA Rail.

By Order of the Federal Court of Appeal dated June 8, 2001, leave to appeal was dismissed.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, Her Majesty in Right of the Province of Newfoundland and Labrador and the Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-385-98

Appeal of Agency Letter-Decision No. LET-R-337-1007 dated December 17, 1997, in the matter of a request from Mr. Gordon Moffatt for the submission of a matter for final offer arbitration, pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

The court upheld the Agency's decision that an intermodal rate offered by CN from Toronto or Montreal to Newfoundland was eligible for final offer arbitration under the *Canada Transportation Act*. Negotiations between the shipper and the railway company had been based upon a through rate where the railway company would subcontract to other carriers those portions of the through movement it would not provide. The court found that there was nothing in the law that would limit access to final offer arbitration to the rail-only portion of through movements.

The appeal was dismissed by the Federal Court of Appeal on September 24, 2001.

Canadian National Railway Company v. Gordon Moffatt, the Government of Newfoundland and Labrador, Oceanex 1997 Inc., the Atlantic Provinces Trucking Association, Canadian Pacific Railway, Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-613-99

Appeal of Agency Decision No. 300-R-1999 dated June 2, 1999, relating to an objection by the Canadian National Railway Company to a submission by Mr. Gordon Moffatt pursuant to Part IV of the *Canada Transportation Act*.

The court ruled that under the final offer arbitration provisions of the *Canada Transportation Act* the Agency lacked the legal authority to examine and determine jurisdictional issues such as whether Term 32(2) of *Terms of Union of Newfoundland with Canada* (1949) had any impact upon railway rates quoted

to Newfoundland. The court also ruled that Term 32(2) had no practical effect in the present day given CN's privatization, the elimination of laws of economic regulation in the Canadian railway industry and the closing-down of a railway in the province of Newfoundland.

The appeal was allowed by the Federal Court of Appeal on October 31, 2001.

CASES DISCONTINUED IN 2001

Algoma Central Railway Inc. v. CTA and Steve Robinson

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-517-00

Appeal of Agency Decision No. 233-R-2000 and Order No. 2000-R-102 both dated March 31, 2000, relating to a complaint filed by Steve Robinson of the City of Sault Ste. Marie pursuant to section 95 of the *Canada Transportation Act* concerning noise emanating from Algoma Central Railway's track 594.

On April 25, 2001, the appellant filed a Notice of Abandonment with the Federal Court of Appeal.

Canadian Shipowners Association, Chamber of Maritime Commerce, Cargill Limited, the Canadian Wheat Board and Les Silos Port-Cartier v. Laurentian Pilotage Authority, the Corporation of Lower St. Lawrence River Pilots and the Corporation of Mid-St. Lawrence River Pilots, Inc.

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-15

Application for leave to appeal Agency Decision No. 94-W-2001 dated March 2, 2001, which recommended that the tariff proposal published by the Laurentian Pilotage Authority on September 16, 2000, be implemented.

On April 17, 2001, the Applicant filed a Notice of Abandonment with the Federal Court of Appeal.

CASES PENDING IN 2001

Rural Municipality of Bayne No. 371 et al. v. CTA, Canadian National Railway Company and Canadian Pacific Railway Company

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-743-00

Appeal of Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000, relating to a determination by the Agency regarding the impact of municipal reclamation by-laws on the net salvage value of Canadian National Railway Company lands and other assets or interests in its Cudworth subdivision in the province of Saskatchewan.

Canadian Pacific Railway v. Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No. A-193-02 (formerly 01-A-4)

Appeal of Agency Decision No. 664-R-2001 dated December 21, 2001, in which the Agency concluded that it had jurisdiction to review the reasonableness of demurrage rules established by a federal railway company.

Westshore Terminals Limited v. Vancouver Port Authority

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-625-00

Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

Réal Fafard and Jacques Borduas v. Canadian National Railway Company, Ville de Saint-Basile-le-Grand and Transport Canada

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-374-01

Appeal of Agency Decision No. 18-R-2001 dated January 12, 2001, relating to an application by Réal Fafard and Jacques Borduas pursuant to section 103 of the *Canada Transportation Act* to construct and maintain a private level crossing across the Canadian National Railway Company right-of-way at mileage 58.84 of the St-Hyacinthe subdivision, in the town of Saint-Basile-le-Grand, in the province of Quebec.

Air Canada v. Dan Motisca and Canadian Transportation Agency

Federal Court of Appeal

Court File No.: 01-A-14

Application for leave to appeal Agency Decision No. 99-P-A-2001 dated March 7, 2001, regarding a complaint by Mr. Dan Motisca concerning the fares offered by Air Canada on the Vancouver-Prince Rupert route.

TyCom (U.S.) Inc. v. Secunda Marine Services Limited and Atlantic Towing Limited

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-314-01

Judicial Review of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

TyCom (U.S.) Inc. v. Secunda Marine Services Limited and Atlantic Towing Limited

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-267-01

Appeal of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

Agence métropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. v. Canadian Transportation Agency et al.

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-508-01

Appeal of Agency Decision No. 273-2001 dated May 24, 2001, relating to an application, filed jointly by the Agence métropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. pursuant to section 91 of the *Canada Transportation Act* for a certificate of fitness to operate a commuter train service on the right-of-ways owned by the Canadian National Railway Company and the St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited in the metropolitan region of Montreal, in the province of Quebec.

Ville de Montréal v. Canadian Pacific Railway Company

Federal Court of Appeal

Court File No.: A-608-01

Application for judicial review of Agency Decision No. 499-R-2001 dated September 21, 2001, relating to an application by Canadian Pacific Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination of the apportionment of costs for the construction and future maintenance of a fence along the railway track at mileage 9.4 Lachute subdivision and Zotique-Racicot Park, Bordeaux sector of the city of Montreal, in the province of Quebec.

FEDERAL COURT – TRIAL DIVISION

CASES DISCONTINUED IN 2001

Canadian Pacific Railway Company v. West Coast Express Limited and David Roberts

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-1997-00

Application for an order pursuant to section 18.1 (3) of the *Federal Court Act* prohibiting or restraining the respondent David Roberts, an arbitrator appointed pursuant to section 162 of the *Canada Transportation Act*, from proceeding with an arbitration between Canadian Pacific Railway Company and West Coast Express Limited pursuant to a referral by the Canadian Transportation Agency dated October 27, 2000.

The application was discontinued on April 2, 2001.

Via Rail Canada Inc. v. Council of Canadians with Disabilities

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-580-01

Application for a stay of proceedings relating to Agency Decision No. LET-AT-R-176-2001 and Order No. 2001-AT-R-122 dated April 3, 2001, and Order No. T-580-01 of the Federal Court – Trial Division. The Agency decision determined that the Agency has jurisdiction to continue to consider an application by the Council of Canadians with Disabilities for a final order pursuant to section 172 of the *Canada Transportation Act* and an interim order pursuant to subsections 27(1) and 28(2) of the *Canada Transportation Act* directing that VIA Rail not enter into any agreement to purchase inaccessible rolling stock from Alstom Transport after the statutory deadline has expired and ordered the production of documents by VIA Rail.

On July 14, 2001, the applicant withdrew its application to the Court for a stay of proceedings.

CASES PENDING IN 2001

Westshore Terminals Ltd. v. Attorney General of Canada et al.

Federal Court – Trial Division

Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000 and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.

PETITIONS TO THE GOVERNOR IN COUNCIL

CASES PENDING

Canadian National Railway Company v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 593-R-1998 issued in connection with an application by the Canadian National Railway Company pursuant to section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Canadian Transportation Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the province of Saskatchewan.

Village of Stenen v. Canadian Transportation Agency

Petition to the Governor in Council relating to Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000 in relation to a level-of-service complaint against Canadian National Railway Company at the Village of Stenen, Saskatchewan.

CHAPTER 6

Other Information

THIS Chapter provides the following: statistics for some of the Agency's activities, a list of legislation the Agency has responsibility for, the Codes of Practice and federal railway companies that the Agency has issued certificates of fitness to.

STATISTICS

Air Carriers, by Nationality

Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2000 Carriers holding Agency licences, as of December 31, 2001

Canadian	884	878
United States	763	745
Other Foreign	108	108

Licence Authorities Held, by Nationality

Canadian									United States	Other	Total	
Aircraft type												
Services	Small	Medium	Large	All cargo	Total							
Domestic					856	20	11	32	919	—	—	919
Non-scheduled international					420	18	10	24	472	737	87	1296
Scheduled international					14	26	75	5	120	46	59	225
Total December 31, 2001*					1290	64	96	61	1511	783	146	2440

* For comparison, the total in December 31, 2000 was 2,480.

Air Licensing Activities

	Completed in 2000	Completed in 2001
Applications for		
New licences	189	147
Amendment of licences	170	143
Suspensions*	178	206
Cancellations	92	74
Reinstatements	53	74
Exemptions/rulings	112	154
Other Foreign	3	2
Agency-initiated		
Suspensions*	128	211
Cancellations	91	110
Reinstatements	27	61
Total	1043	1182

*The increase in the number of these cases over 2000 relates in part to air carriers not renewing insurance due to cost increases following the events of September 11, 2001.

Annual Statistics, Charters Division, 2000 vs. 2001**Charter permits issued 2000 2001**

Passengers non-resaleable (includes entity passenger and transborder passenger non-resaleable charters)	253	341
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	331	237
Passengers resaleable, which includes the following:		
• common purpose charters		
• combination of advance booking charters and inclusive tours charters		
• inclusive tours charters		
• advance booking charters		
• transborder passenger charters*	1101	768

Additional statistics

Exemptions granted to the <i>Charter Regulations</i>	928	706
Amendments to approved charter programs	390	296

* The decrease in the number of these cases over 2000 may have resulted in part from the cessation of Canada 3000 services, and the reduction in demand as a result of the events of September 11, 2001.

Accessible Transportation Information Statistics, 2001

Each day, the Agency provides practical advice on accessible transportation to both the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information, and invitations to participate in conferences and trade shows. These are the figures for 2001.

<i>Air Travel Guides</i> distributed	5,422
Accessibility brochures	8,440
Newsletters	4,403
Reservation checklists	6,681
General inquiries and accessibility-related calls received over the Internet or on the toll-free lines	2,151
Consultation documents	4,027
Public presentations given	11
Exhibits (accessibility) displays made available	5
Advertisements placed	16

All Carriers, Complaints and Breakdown of Issues: January 1, 2001 to December 31, 2001

	Jan. 1–June 30	July 1–Dec. 31	Total	Percent
Quality of Service	1,933	669	2,602	41%
Schedule	848	388	1,236	20%
Baggage	428	174	602	10%
Frequent Flyer Program	238	63	301	5%
Ticket	255	169	424	7%
Reservations	257	74	331	5%
Denied Boarding	177	70	247	4%
Fares	79	44	123	2%
Safety	204	71	275	4%
Cargo	19	8	27	<1%
Charges	21	18	39	<1%
Unruly Passenger	25	12	37	<1%
Unaccompanied Minors	11	14	25	<1%
Allergies	3	7	10	<1%
Unreasonable/Discrimination	0	1	1	<1%
Smoking	1	0	1	<1%
Unknown	1	1	2	<1%
Total	4,500	1,783	6,283	100%

N.B.: The above data is extracted from the Third Report of the Air Travel Complaints Commissioner, which provides more detailed information on this issue. The Report may be obtained in hard copy from the Agency or electronically via the organization's Web site at www.cta.gc.ca

RAIL COMPLAINTS

Comparison of Dispute Resolution and Competitive Access Applications Received

National Transportation Act, 1987 – January 1, 1988 to June 30, 1996

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	6*	5	–	1
Extended interswitching	10	3	–	7
Interswitching rates	7	7	–	–
Level of service	19	13	–	6
Final offer arbitration	9	2	–	7
Public interest	12	9	–	3
Running rights***	4	–	–	2

Canada Transportation Act – July 1, 1996 to December 31, 2001

Provisions	Number of cases	Decided	Pending	Withdrawn or settled
Competitive line rate	–	–	–	–
Extended interswitching	–	–	–	–
Interswitching rates	–	–	–	–
Level of service	23	–	–	–
Final offer arbitration	17	–	–	–
Public interest**	N/A	N/A	N/A	N/A
Running rights	3	2	1	–

* Of the six applications, four were brought by one shipper.

** Was not continued in the Canada Transportation Act.

*** Two applications were denied as they were related to provincially regulated railways.

FEDERAL RAIL LINES TRANSFERRED TO OTHER OPERATORS

From Canadian National Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Company Assuming Operations	Subdivision	From Mile	To Mile	Prov.	Total Miles	Total Kms	Effective Date
Carlton Trail Railway Co.	Tisdale	136.2	157.6	SK	21.4	34.4	02/28/01
Hudson Bay Railway Co.	Arborefield	0.0	19.4	SK	19.4	31.2	04/30/01

From Canadian Pacific Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Company Assuming Operations	Subdivision	From Mile	To Mile	Prov.	Total Miles	Total Kms	Effective Date
Cardston County	Cardston	19.0	42.3	AB	23.3	37.5	01/31/01
Canadian National Rly. Co.	Stevensville Spur	0.0	1.9	ON	1.9	3.1	12/19/01

FEDERAL RAIL LINES DISCONTINUED

By Canadian National Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Subdivision/Spur	Headblock	From Mile	To Mile	Total Miles	Total Kms	Prov.	Effective Date
Levis/MJ92 Track (formerly m. 110 to m. 111.35 of the Montmagny Sub.)	8.4	0.0	1.4	1.4	2.3	PQ	03/1/01
Caso/Leamington	–	0.0	13.8	13.8	22.2	ON	06/28/01

By Canadian Pacific Railway Company – January 1, 2001 to December 31, 2001

Subdivision/Spur	Headblock	From Mile	To Mile	Total Miles	Total Kms	Prov.	Effective Date
Hamilton/Dunnville Spur	13.5	0.0	9.6	9.6	15.4	ON	07/16/01
Niagara Industrial Lead	–	0.0	2.12	2.12	3.4	ON	12/12/01
Montrose Spur (formerly Hamilton Sub.)	–	0.15	2.79	2.64	4.2	ON	12/12/01

Application for a Track Determination Pursuant to Subsection 140(2) of the *Canada Transportation Act* – January 1, 2001 to December 31, 2001

Applicant Spur	Subdivision/ Mile	Headblock Mile Miles	From Kms	To Prov.	Total Date	Total	Effective	
CPR	Hamilton Belt Line	–	3.02	3.5	0.48	0.77	ON	02/28/01
CPR	Hamilton Belt Line/ Westinghouse	1.20	0.0	0.9	0.9	3.40	ON	03/06/01

STATUTES AND REGULATIONS

THE AGENCY HAS PRIMARY RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

<i>Canada Transportation Act</i>	S.C. 1996, c. 10
----------------------------------	------------------

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY TO PARLIAMENT FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

<i>Access to Information Act</i>	R.S.C. 1985, c. A-1
<i>Canada Marine Act</i>	S.C. 1998, c. 10
<i>Canadian Environmental Assessment Act</i>	S.C. 1992, c. 37
<i>Civil Air Navigation Services Commercialization Act</i>	S.C. 1996, c. 20
<i>Coasting Trade Act</i>	S.C. 1992, c. 31
<i>Energy Supplies Emergency Act</i>	R.S.C. 1985, c. E-9
<i>Financial Administration Act</i>	R.S.C. 1985, c. F-11
<i>Pilotage Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-14
<i>Privacy Act</i>	R.S.C. 1985, c. P-21
<i>Railway Relocation and Crossing Act</i>	R.S.C. 1985, c. R-4
<i>Railway Safety Act</i>	R.S.C. 1985, c. 32 (4th Supp.)
<i>St. Lawrence Seaway Authority Act</i>	R.S.C. 1985, c. S-2
<i>Shipping Conferences Exemption Act</i>	R.S.C. 1985, c. 17 1987 (3rd Supp.)

THE AGENCY HAS SOLE RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING REGULATIONS, RULES AND OTHER STATUTORY INSTRUMENTS:

<i>Air Transportation Regulations (SOR/88-58)</i>
<i>Canadian Transportation Agency Designated Provisions Regulations (SOR/99-244)</i>
<i>National Transportation Agency General Rules (SOR/88-23)</i>
<i>Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (SOR/94-42)</i>
<i>Railway Costing Regulations (SOR/80-310)</i>
<i>Railway Interswitching Regulations (SOR/88-41)</i>
<i>Railway Third Party Liability Insurance Coverage Regulations (SOR/96-337)</i>
<i>Railway Traffic and Passenger Tariffs Regulations (SOR/96-338)</i>
<i>Railway Traffic Liability Regulations (SOR/91-488)</i>
<i>Uniform Classification of Accounts and Related Railway Records</i>
<i>Designated Provisions Regulations</i>

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY TO PARLIAMENT FOR THE FOLLOWING REGULATIONS:

<i>Carriers and Transportation and Grain Handling</i>
<i>Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)</i>
<i>Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc. Regulations (SOR/98-568)</i>
<i>Seaway International Bridge Corporation Ltd. Regulations (SOR/98-569)</i>

THE AGENCY, IN CONSULTATION WITH TRANSPORT CANADA, IS CONSIDERING REVOKING THE FOLLOWING ENGINEERING REGULATIONS:

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings, Specifications and Books of Reference (General Order E-1) (SOR/80-482)
Height of Wires of Telegraph and Telephone Lines Regulations (General Order E-18) (C.R.C., c. 1182)
Joint Use of Poles Regulations (General Order E-12) (C.R.C., c. 1185)
Pipe Crossings Under Railways Regulations (General Order E-10) (C.R.C., c. 1187)
Railway Grade Separations Regulations (General Order E-5) (C.R.C., c. 1191)
Railway-Highway Crossing at Grade Regulations (General Order E-4) (SOR/80-748)
Wire Crossings and Proximities Regulations (General Order E-11) (C.R.C., c. 1195)

CODES OF PRACTICE

THE AGENCY DEVELOPS REGULATIONS AND CODES OF PRACTICE BY WEIGHING BOTH THE NEEDS OF PERSONS WITH DISABILITIES FOR ACCESSIBLE TRANSPORTATION SERVICES AND THE ABILITY OF INDUSTRY TO DELIVER ACCESSIBLE SERVICES. SO FAR, IT HAS DEVELOPED THE FOLLOWING CODES:

Code of Practice for Ferry Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of marine transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities: This code addresses the physical accessibility of air transportation equipment used by persons with disabilities.

Code of Practice for Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities: This code addresses the way railways provide services and the rail transportation equipment used by persons with disabilities.

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2001

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Ltd.

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

Nipissing Central Railway Company

Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route

Quebec North Shore & Labrador Railway Company

RaiLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Union Pacific Railroad Company

Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited (Certificate of fitness suspended)

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

APPENDIX

Agency Accessibility Advisory Committee

The Agency's Accessibility Advisory Committee helps the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the Committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry, along with other interested parties, sit on this committee.

REPRESENTATIVES FROM THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES

Canadian Association for Community Living – C. Laurin-Bowie

Canadian Association of the Deaf – K. R. Nichols

Canadian Association of Independent Living Centres – T. Walters

Canadian Council of the Blind – H. Schnellert

Canadian Hard of Hearing Association – C. Cantlie

Canadian Hearing Society – M. Doolittle-Romas

Canadian National Institute for the Blind – F. Cutler & J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind – Penny Leclair

Canadian Paraplegic Association – S. Little

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – R. Desjardins

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – Y. Mantha

Guide Dog Users of Canada – D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Learning Disabilities Association of Canada – B. McBride

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Yale

REPRESENTATIVES FROM THE TRANSPORTATION INDUSTRY

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Air Transport Association of Canada – W. Everson

Railway Association of Canada – W.A. Rowat

Canadian Airports Council – N. Raynor

Marine Atlantic – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire

OTHER INTERESTED PARTIES

Canadian Human Rights Commission – K. Izzard

Government of Newfoundland and Labrador – S. Appleby

Government of Alberta – P. Dawes

Human Resources Development Canada – Francine Ouellet

Transport Canada

Cabin Safety Standards – C. Cudahy

Transportation Development Centre – B. Smith

Accessible Programs – B. Brown

Policy Integration and Corporate Issues – C. Sauvé

Regulatory Standards – M. Khouzam

Centre québécois de la déficience auditive – Y. Mantha

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Troubles d'Apprentissage – Association canadienne – B. McBride

National Federation of the Blind; Advocates for Equality – M. Yale

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Association du transport aérien du Canada – W. Everson

L'Association des chemins de fer du Canada – W.A. Rowat

Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire

AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard

Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador – S. Appleby

Gouvernement de l'Alberta – P. Dawes

Développement des ressources humaines Canada – Francine Ouellet Transports Canada

Normes relatives à la sécurité des cabines – C. Cudahy

Centre de développement des transports – B. Smith

Transports accessibles – B. Brown

Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle – C. Sauvé

Normes réglementaires – M. Khouzam

ANNEXE

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

Le Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité aide l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – C. Laurin-Bowie
Association des sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters
Conseil canadien des aveugles – H. Schnellert

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie
Société canadienne de l'ouïe – M. Doolittle-Romas

L'Institut national canadien pour les aveugles – F. Cutler & J. McDonald
Société nationale canadienne des sourds-aveugles – Penny Leclair

Association canadienne des paraplégiques – S. Little
La Corporation canadienne des retraités intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (GOPHAN) – R. Desjardins
Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

- Cape Breton Development Corporation (faisant des affaires sous le nom de Devco Railway)
- Capital Railway
- Chemins de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
- CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
- Eastern Maine Railway Company
- Essex Terminal Railway Company
- Ferrousus Railway Company Limited
- Goderich-Exeter Railway Company Limited
- Hudson Bay Railway Company
- International Bridge and Terminal Company, The
- Kelowna Pacific Railway Ltd.
- Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
- Minnesota, Dakota & Western Railway Company
- National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
- Nipissing Central Railway Company
- Norfolk Southern Railway Company
- Okanagan Valley Railway Company
- Ottawa Central Railway Inc.
- Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant des affaires ou se proposant de faire des affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
- Chemin de fer QNS & L
- RailLink Canada Ltd.
- St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
- Sault Ste. Marie Bridge Company
- Toronto Terminals Railway Company Limited, The
- Union Pacific Railroad Company
- Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited (certificat d'aptitude révoqué)
- VIA Rail Canada Inc.
- Wabush Lake Railway Company, Limited

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÉGLEMENTS SUIVANTS :

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)
 Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)
 Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltee (DORS/98-569)

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÉGLEMENTS SUR L'INGÉNIERIE SUIVANTS :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi – (Ordonnance générale E-1) (DORS/80-482)
 Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone – (Ordonnance générale E-18) (C.R.C., ch. 1182)
 Règlement sur l'usage en commun de poteaux – (Ordonnance générale E-12) (C.R.C., ch. 1185)
 Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer – (Ordonnance générale E-10) (C.R.C., ch. 1187)
 Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer – (Ordonnance générale E-5) (C.R.C., ch. 1191)
 Règlement sur les croisements de fils et leur proximité – (Ordonnance générale E-11) (C.R.C., ch. 1195)
 Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4) (DORS/80-748)

CODES DE PRATIQUES

L'OFFICE ÉLABORE DES RÉGLEMENTS ET DES CODES DE PRATIQUES EN PRENANT EN CONSIDÉRATION TANT LES BESOINS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE D'AVOIR ACCÈS À DES SERVICES DE TRANSPORT QUE LA CAPACITÉ DE L'INDUSTRIE DE FOURNIR DES SERVICES ACCESSIBLES. JUSQU'À PRÉSENT, L'OFFICE A MIS AU POINT LES CODES SUIVANTS :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.
 Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.
 Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : Ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE
 AU 31 DÉCEMBRE 2001

Algoma Central Railway Inc.
 Arnaud Railway Company
 Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)
 Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)
 Canadian American Railroad Company
 Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
 Canadien Pacifique Limitée

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'OFFICE EST LE PRINCIPAL RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUIVANTE :

Loi sur les transports au Canada
L.C. (1996), ch. 10

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES LOIS SUIVANTES :

- Loi sur l'accès à l'information*
L.R.C. (1985) ch. A-1
- Loi maritime du Canada*
L.C. (1998), ch. 10
- Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*
L.C. (1992), ch. 37
- Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*
L.C. (1996), ch. 20
- Loi sur le cabotage*
L.C. (1992), ch. 31
- Loi d'urgence sur les approvisionnementnements d'énergie*
L.R.C. (1985), ch. E-9
- Loi sur la gestion des finances publiques*
L.R.C. (1985), ch. F-11
- Loi sur le pilotage*
L.R.C. (1985), ch. P-14
- Loi sur la protection des renseignements personnels*
L.R.C. (1985), ch. P-21
- Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*
L.R.C. (1985), ch. R-4
- Loi sur la sécurité ferroviaire*
L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e Suppl.)
- Loi sur l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent*
L.R.C. (1985), ch. S-2
- Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*
L.R.C. (1985), ch. 17 (1987) (3^e Suppl.)

RÈGLEMENTAIRES

SUIVANTS :

- Règlement sur les transports aériens* (DORS/88-58)
- Règlement sur les textes désignés* (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)
- Règles générales de l'Office national des transports* (DORS/88-23)
- Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (DORS/94-42)
- Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* (DORS/80-310)
- Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* (DORS/88-41)
- Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer* (DORS/96-337)
- Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers* (DORS/96-338)
- Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises* (DORS/91-488)
- Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*
Règlement sur les textes désignés

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE CÉDÉES À D'AUTRES EXPLOITANTS

Par Canadien National – Du 1 ^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001						
Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km
Cartlon Trail Railway Co.	Tisdale	136,2	157,6	Sask.	21,4	34,4
Hudson Bay Railway Co.	Arbordfield	0,0	19,4	Sask.	31,2	30 avr. 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1 ^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001						
Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km
Cardston County	Cardston	19,0	42,3	Alb.	23,3	37,5
Canadian National Embranchement						31 janv. 01
Stevensville		0,0	1,9	Ont.		
			1,9			
			3,1			19 déc. 01

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE ABANDONNÉES

Par Canadien National – Du 1 ^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001						
Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Voie Lewis/MJ92 (anciennement du P.M. 110 au P.M. 111,35 de la subdiv. Montmagny)	0,0	1,4	2,3	QC	1 mars 01	
Caso/Leamington	–	0,0	13,8	13,8	22,2	Ont. 28 juin 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1 ^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001						
Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Embranchement Hamilton/Dunnville	13,5	0,0	9,6	2,12	15,4	Ont. 16 juill. 01
Voie d'accès Niagara Industrial	–	0,0	2,12	2,12	3,4	Ont. 12 déc. 01
Embranchement Montrose (anciennement la subdiv. Hamilton)	–	0,15	2,79	2,64	4,2	Ont. 12 déc. 01

Demande de détermination de la nature d'une voie, en vertu du paragraphe 140(2) de la Loi sur les transports au Canada – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Demandeur	Subdivision/ embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
CP	Voie de ceinture Hamilton	–	3,02	3,5	0,48	0,77	Ont. 28 févr. 01
CP	Voie de ceinture Hamilton/ Westhoushe	0,0	0,9	3,40	Ont.	6 mars 01	

PLAINTES CONCERNANT LE SERVICE FERROVIAIRE

Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux du 1^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	6*	5	-	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	-	7
Taux d'interconnexion	7	7	-	-
Niveau de service	19	13	-	6
Processus d'arbitrage	9	2	-	7
Intérêt public	12	9	-	3
Droits de circulation ***	4	-	-	2

Loi sur les transports au Canada du 1^{er} juillet 1996 au 31 décembre 2001

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	-	-	-	-
Agrandissement des limites d'interconnexion	-	-	-	-
Taux d'interconnexion	-	-	-	-
Niveau de service	23	-	-	-
Processus d'arbitrage	17	-	-	-
Intérêt public **	N/A	N/A	N/A	N/A
Droits de circulation ***	3	2	1	-

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la Loi sur les transports au Canada.

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance et aux invitations à participer à des conférences et à des foires commerciales; en voici les chiffres :

5 422	Guide de transport aérien
8 440	Brochures sur l'accessibilité
4 403	Bulletins
6 681	Aide-mémoire pour les réservations
2 151	Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues par Internet ou sur la ligne 1-800
4 027	Documents de consultation
11	Présentations publiques
5	Expositions (sur l'accessibilité) prêtées
16	Messages publicitaires

Tous les transporteurs – nombre et types de plaintes du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

	du 1 ^{er} janv. au 30 juin	du 1 ^{er} juil. au 31 déc.	Total	Pourcentage
Qualité de service	1 933	669	2 602	41 %
Horaire	848	388	1 236	20 %
Bagages	428	174	602	10 %
Programme pour grands voyageurs	238	63	301	5 %
Billetterie	255	169	424	7 %
Réservations	257	74	331	5 %
Interdiction d'embarquer	177	70	247	4 %
Prix	79	44	123	2 %
Sécurité	204	71	275	4 %
Cargaison	19	8	27	<1 %
Frais	21	18	39	<1 %
Passagers turbulents	25	12	37	<1 %
Minieurs non accompagnés	11	14	25	<1 %
Allergies	3	7	10	<1 %
Discrimination/abus	0	1	1	<1 %
Fumée	1	0	1	<1 %
Inconnu	1	1	2	<1 %
Total	4 500	1 783	6 283	100 %

REMARQUE : Les données ci-dessus proviennent du 3^e Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel renferme plus de détails à ce sujet. Il est possible d'en obtenir une copie sur support imprimé auprès de l'Office ou sa version électronique sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Délivrance de licences aériennes

Résultats en 2000 Résultats en 2001

Types de demandes	147	189
Nouvelles licences	143	170
Modifications	206	178
Suspensions*	74	92
Annulations	74	53
Rétablissements	154	112
Exemptions/décisions	2	3
Autres (transporteurs étrangers)		
Mesures prises par l'Office de sa propre initiative	211	128
Suspensions*	110	91
Révocations	61	27
Rétablissements	1 182	1 043
Total		

* La hausse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie aux transporteurs qui n'ont pas renouvelé leur assurance dont le coût a augmenté à la suite des événements du 11 septembre 2001.

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001

Type de permis d'affrètement 2000 2001

Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	253	341
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	331	237
Services passagers avec droit de revente comprenant : • vols affrétés à but commun • combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés pour voyages à forfait • vols affrétés avec réservation anticipée • vols affrétés transfrontaliers de passagers*	1 101	768
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du Règlement visant les vols affrétés	928	706
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	390	296

* La baisse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie à la cessation des activités du transporteur Canada 3000 et à la baisse de la demande à la suite des événements du 11 septembre 2001.

LE présent chapitre contient des statistiques sur certaines activités de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certi-

cat d'aptitude.

STATISTIQUES

Transporteurs aériens, selon la nationalité				
Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000				
Canadiens	884	878	745	108
Américains	763			
Autres nationalités	108			

Licences détenues, selon la nationalité				
Autres				
Canadienne				
Américaine				
nationalités				
Total				
Catégories d'aéronef				
Service	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo
Intérieur	856	20	11	32
International à la demande	420	18	10	24
International régulier	14	26	75	5
Total 31 décembre 2001*	1 290	64	96	61
				1 511
				783
				146
				2 440

* À titre de comparaison, le total était de 2 480 au 31 décembre 2000.

Autres renseignements

CHAPITRE 6

COUR FÉDÉRALE – SECTION DE

PREMIÈRE INSTANCE

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c.

West Coast Express Limited et David Roberts

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier n° T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe

18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou

d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu

de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbi-

trer un différend entre La Compagnie de chemin de fer

Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel

dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le

27 octobre 2000.

La demande a été retirée le 2 avril 2001.

Via Rail Canada Inc. c. le Conseil des Canadiens avec

déficiences

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier n° T-580-01 de la Cour

Demande de suspension de l'instance relative à la décision

n° LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêt n° 2001-AT-R-122 de

l'Office en date du 3 avril 2001, ainsi que de l'ordonnance

n° T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première

instance. Dans sa décision, l'Office conclut qu'il est habilité à

poursuivre l'examen de la demande du Conseil des Canadiens

avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de

l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi que

d'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et

28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à

VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport

Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessi-

ble après l'expiration du délai statutaire et de produire cer-

tains documents.

Le 14 juillet 2001, le demandeur a retiré sa demande de

suspension de l'instance devant la Cour.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Westshore Terminals Limited c. le procureur général du

Canada et autres

Cour fédérale – Section de première instance

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil

C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur

en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du

Canada, soit les décisions nos 73-W-2000 en date du 4 février

2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

CAS EN INSTANCE

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c.

l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision

n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu

de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la déter-

mination par l'Office des transports du Canada de la réparti-

tion des frais d'installation d'un système d'avertissement

automatique au franchissement où se croisent le chemin secon-

daire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans

la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province

de la Saskatchewan.

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision

n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000 relative-

ment à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins

de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au

village de Stenen, en Saskatchewan.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-267-01 de la Cour

Appel de la décision n° 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc. c. l'Office des transports du Canada et autres

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-508-01 de la Cour

Appel de la décision n° 273-2001 de l'Office en date du 24 mai 2001 relative à une demande conjointe de l'Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc., déposée en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir un certificat d'aptitude pour l'exploitation d'un service de train de banlieue sur les emprises appartenant à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et à la Compagnie de chemin de fer Saint-Laurent et Hudson Limitée dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Ville de Montréal c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-608-01 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zoétique-Racicot, secteur Bordaues de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

Réal Farard et Jacques Bordaues c. la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, Ville de Saint-Basile-le-Grand et Transports Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-374-01 de la Cour

Appel de la décision n° 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001 relative à une demande de Réal Farard et Jacques Bordaues en vertu de l'article 103 de la *Loi sur les transports au Canada* pour la construction et l'entretien d'un passage à niveau privé traversant l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,04 de la subdivision St-Hyacinthe dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision n° 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

La Cour a statué qu'aux termes des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* relatives à l'arbitrage, l'Office n'est pas habilité à examiner et trancher les questions de compétence, par exemple de savoir si la condition 32(2) des *Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada* (1949) pouvait influencer de quelque façon sur les taux de transport ferroviaire proposés pour Terre-Neuve. En outre, la Cour a déterminé que la condition précitée n'avait, de nos jours, aucune incidence pratique à la lumière de la privatisation du CN, de l'abrogation de lois portant sur la réglementation économique des chemins de fer canadiens, et la fermeture d'un chemin de fer à Terre-Neuve. Le 31 octobre 2001, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel.

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-517-00 de la Cour
Appel de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêt n° 2000-R-102, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway. Le 25 avril 2001, l'appelant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

L'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, Cargill Limited, la Commission canadienne du blé et Les Silos Port-Cartier c. l'Administration de pilotage des Laurentides, la Corporation des pilotes du Bas St-Laurent et la Corporation des pilotes du Saint-Laurent central Inc.
Cour d'appel fédérale
Dossier n° 01-A-15 de la Cour
Demande d'interjeter appel de la décision n° 94-W-2001 de l'Office en date du 2 mars 2001, qui recommandait la prise d'effet du projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000.

Le 17 avril 2001, le demandeur a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Municipalité rurale de Bayne n° 371 et autres c. l'Office des transports du Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-743-00 de la Cour
Appel de la décision n° 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada
Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-193-02 de la Cour (anciennement le dossier n° 01-A-4)
Appel de la décision n° 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestaire d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver
Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-625-00 de la Cour
Appel de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-385-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-337-1007 de l'Office rendu par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

La Cour a par ailleurs confirmé la décision de l'Office selon laquelle le prix qu'offrirait le CN relativement au transport intermodal depuis Toronto ou Montréal jusqu'à Terre-Neuve pouvait être assujéti au processus d'arbitrage prévu par la *Loi sur les transports au Canada*. Les négociations entre l'expéditeur et la compagnie ferroviaire portaient sur un prix de transport ferroviaire « direct » selon lequel cette dernière conclurait des contrats de sous-traitance avec d'autres transporteurs pour les portions de l'acheminement direct qu'elle n'effectuerait pas elle-même. La Cour a conclu que la Loi ne limite nullement l'accès à l'arbitrage aux seules portions d'un acheminement direct effectuées par chemin de fer.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 24 septembre 2001.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une demande de M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la

Loi sur les transports au Canada.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration

portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale
Dossier n° A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 11 juin 2001, la procédure de révision judiciaire a été rejetée avec le consentement des parties.

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale
Dossier n° 01-A-16 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêt n° 2001-AT-R-122 de l'Office, en date du 3 avril 2001, et de l'ordonnance n° T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première instance, l'Office, dans sa décision, déclarait être habilitée à poursuivre l'examen, après l'expiration du délai statuaire, de la demande du Conseil des Canadiens avec déficiences en vue de la prise d'une décision définitive en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* et d'un arrêt provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible et de produire certains documents.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 8 juin 2001, la demande d'interjeter appel a été rejetée.

CHAPITRE 5

Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale du Canada, et pétitions au gouverneur en conseil

COUR SUPRÊME DU CANADA

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar

Developments Inc.

Cour suprême du Canada

Dossier n° 28272 de la Cour

Demande d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel fédérale en date du 26 septembre 2000, qui rejetait l'appel de la Ville de Windsor interjeté relativement aux décisions n°s LET-R-201-1998 et 564-R-1998 de l'Office, rendues respectivement les 16 juillet 1998 et 23 novembre 1998, relativement au pouvoir de l'Office d'appliquer des arrêtés à l'encontre d'une compagnie de chemin de fer après qu'elle a cessé l'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

La demande d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada a été rejetée le 21 juin 2001.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 01-A-13 de la Cour

Demande d'interjeter appel des décisions n°s LET-AT-R-80-2001, LET-AT-R-81-2001 et LET-AT-R-82-2001 de l'Office, toutes trois rendues le 22 février 2001, relatives à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi qu'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible, et adjugeant des coûts afin de permettre à ses représentants d'effectuer une inspection en bonne et due forme des wagons.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 1^{er} mai 2001, la demande d'interjeter appel et la demande pour la tenue d'une audience ont été rejetées.



Marian L. Robson, Présidente

Ottawa (Ontario)
Ancien membre d'une administration portuaire,
cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office
national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Gilles Dufault, Vice-président

Verdun (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en gestion
*Nomination : le 19 janvier 1998 en tant que membre et
août 2000 à titre de vice-président*

Mary-Jane Bennett, Membre

Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, Membre

St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et fondateur de la
Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Guy Delisle, Membre

Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et
membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Keith Penner, Membre

Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la Chambre des
communes et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

George Proud, Membre

Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des
communes et ancien député de l'Assemblée législative
de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Michael A. Sutton, Membre

Willowdale (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation
de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de
télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997

Bruce Hood, Membre et commissaire aux plaintes relatives

au transport aérien
Bronte (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue nationale de hockey et
propriétaire et exploitant d'une agence de voyage
Nomination : le 1^{er} août 2000

MISSION

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques aux membres et au personnel de l'Office et représente l'Office devant les tribunaux. Elle aide à organiser les réunions et les audiences de l'Office ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

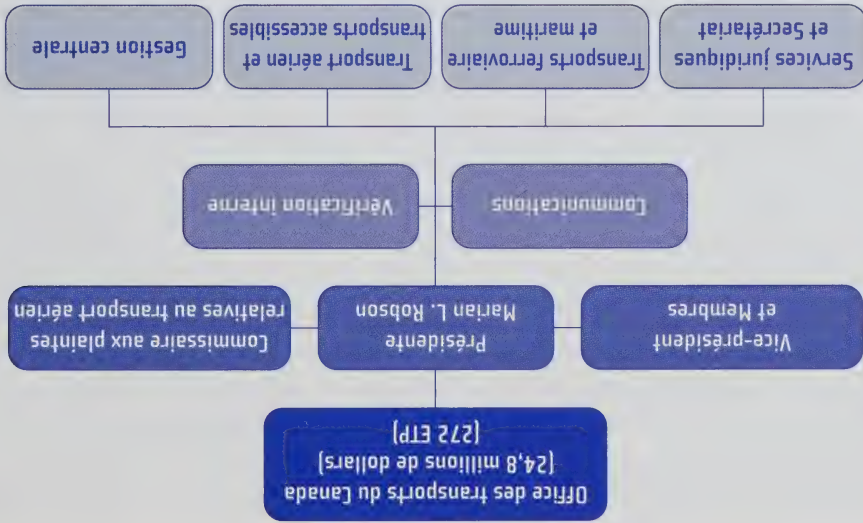
La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

L'Office compte quelque 272 personnes. Ses bureaux sont à Gatineau, au Québec.

L'Office a pour mission d'appliquer la législation touchant les transports, ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

VALEURS

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce d'atteindre le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intégré, transparent et juste à l'égard de tous.
 - Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
 - Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
 - Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.
- L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :



STRUCTURE

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des services ferroviaire et maritime, la Direction générale de la juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et con-

seillent les membres de l'Office.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend aussi la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'atterrissage. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle soutient l'Office dans ses démarches pour

s'assurer que le transport aérien est accessible aux personnes ayant une déficience et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité du transport aérien. Par l'entremise du bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, elle traite les plaintes des consommateurs concernant tous les aspects des voyages aériens, du prix des billets à la qualité du service, en passant par la maintenance des bagages.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services offerts dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties au sujet de l'infrastructure ferroviaire. Elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets d'exploitation ou de construction de voies ferrées. Elle vérifie aussi, au besoin, les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires, afin d'aider l'Office

qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays

et à gérer les accords internationaux.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Il sollicite tous les intéressés et prend en note leurs opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Bien que de nombreux différends doivent être réglés devant les tribunaux, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable par la médiation. Il aide par ses services de médiation les utilisateurs et fournisseurs de services de transport à trouver une solution rapide et efficace à leurs différends sans recourir aux tribunaux.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Des qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, avant de rendre une décision.

Le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies des décisions de même que des règles, arrêtés et règlements sur les transports aériens, ferroviaires et maritimes de compétence fédérale. De plus, la plupart des décisions et arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Organisation

CHAPITRE 4

notre monde en constante évolution, les organisations qui réussissent sont celles qui savent s'adapter et répondre aux besoins changeants de leurs clients. Cette observation n'est nulle part aussi vraie que dans le secteur des transports, où les nouvelles technologies, la demande fluctuante des consommateurs et l'évolution des priorités des entreprises obligent les organismes de réglementation à des adaptations constantes.

L'Office des transports du Canada s'efforce de remplir son mandat en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois fédérales de façon souple, transparente et efficace. Il s'emploie à réglementer le secteur canadien des transports dans l'intérêt de tous dans le but, par exemple, d'améliorer l'accessibilité des transports aériens pour les voyageurs ayant une déficience, d'assurer un tarif équitable pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, de fournir des renseignements aux agents de voyages et de surveiller l'observation des lois fédérales.

Tribunal administratif autonome quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions économiques touchant les services de transport au Canada assujettis à la réglementation fédérale. L'Office exerce ses pouvoirs

nommés par le Ministre.

MANDAT

Dans le cadre de son mandat, l'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navire avant d'autoriser des navires étrangers à exercer des activités dans les eaux canadiennes.

Il traite les plaintes au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions qui relèvent de sa compétence. Il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il constitue l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, ce

risque et à la reddition de compte. Elle aspire à un travail plus judicieux pour obtenir de meilleurs résultats : décisions mieux informées, meilleurs politiques publiques et prestation améliorée des services.

D'ici la fin de 2002, l'Office aura évalué le fonctionnement de ses activités, déterminé les domaines à améliorer et élaboré un plan d'action.

Le projet Gouvernement en direct figure aussi en tête des priorités du gouvernement fédéral. Ce projet table sur la technologie de l'information pour fournir des services intégrés

axés sur les citoyens, qui sont accessibles dans les deux langues officielles partout et en tout temps. En 2002, l'Office entend mettre en œuvre un certain nombre de projets en vue d'exploiter au mieux les technologies de l'information, afin de rendre ses services plus accessibles aux Canadiens. Au chapitre des communications, l'Office entend également modifier ses politiques en fonction des exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui relève de l'Office, déposera deux rapports en 2002. Le premier, qui sera déposé à la Chambre des communes à la mi-avril 2002, rendra compte de la période allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2001. Le deuxième rapport, qui portera sur la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2002, sera soumis à la Chambre après le congé d'été.

L'Office est en train de préparer des modifications à apporter au *Règlement sur les transports aériens*, pour tenir compte de la politique du 4 avril 2000 sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la politique du 29 mai 1998 sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Il est également en train de préparer d'autres modifications concernant des questions comme les tarifs et l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a tenu des consultations préalables sur les modifications proposées. À la lumière des observations qu'il a reçues, l'Office a préparé d'autres modifications au règlement. Le ministère de la Justice examine présentement ces modifications avant qu'elles ne soient publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada*; les parties intéressées pourront alors les consulter en vue d'émettre d'autres observations. Les modifications entreront ensuite en vigueur. Dans l'intervalle précédant leur promulgation, l'Office continuera de dispenser les transporteurs aériens des règlements existants qui contredisent les nouvelles politiques sur les services d'affrètement.

Les propositions de modification du règlement permettront de ramener de dix à quatre le type de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions sur les vols affrétés transfrontaliers ont été intégrées à des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, grâce aux modifications apportées, les transporteurs étrangers ne

MÉDIATION

seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affrèteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

Avec la collaboration du ministère de la Justice, l'Office a mis à l'essai au cours de la dernière année la médiation comme solution de rechange à l'arbitrage pour régler les différends et les plaintes portés à son attention. À l'issue de consultations approfondies avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et d'autres parties intéressées, l'Office a décidé d'élargir son projet pilote de médiation et de l'étendre au règlement des plaintes et différends sur l'accessibilité des transports. En 2002, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services pourront donc recourir à la médiation. L'Office continuera de rencontrer des représentants des services de transport maritime et ferroviaire afin de déterminer si la médiation conviendrait pour régler les plaintes et différends dans ces secteurs.

Le projet pilote de médiation prendra fin le 30 juin 2002.

GESTION DE L'OFFICE

Au cours de 2002, l'Office continuera de mettre en œuvre les projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, lesquels sont décrits dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens* que le président du Conseil du Trésor a présentée en mars 2000. L'Office s'attachera aux deux initiatives suivantes : la fonction de contrôleleur moderne et l'initiative Gouvernement en direct. La fonction de contrôleleur moderne est l'une des principales priorités que s'est fixé le gouvernement du Canada pour actualiser les pratiques de gestion en ce 21^e siècle. Par le passé, la fonction de contrôleleur était axée sur l'enregistrement des opérations financières, sur l'établissement de rapports sur ces opérations et sur leur vérification pour s'assurer qu'elles sont autorisées. La fonction de contrôleleur moderne met l'accent sur l'intégration des données financières aux mesures du rendement, au contrôle vigoureux des ressources, à la gestion des

à leurs possibilités de déplacement. Au nombre des questions soulevées par ces demandes, mentionnons la question de savoir si l'obésité constitue ou non une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. À la suite de l'audience publique qu'il a organisée en 2001, l'Office avait statué que l'obésité proprement dite ne constitue pas une déficience au sens de la Loi. Néanmoins, il a reconnu que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience et que cette déficience pourrait être attribuable à l'obésité de ces dernières. Il a donc décidé d'examiner de telles plaintes au cas par cas, afin de déterminer si une personne ayant déposé une demande en ce sens est effectivement une personne ayant une déficience. Lorsque cette question sera réglée, l'Office pourra alors se pencher sur le bien-fondé de la demande.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office s'attend à recevoir de nombreuses plaintes de consommateurs au sujet des tarifs et des prix. Il rendra, en 2002, un certain nombre de décisions au sujet de l'établissement des prix des vols intérieurs, ainsi que des conditions de transport indiquées dans les tarifs de vols intérieurs et de celles qui figurent dans les tarifs de vols internationaux, en vertu respectivement du paragraphe 66(1) et du paragraphe 67,2(1) de la Loi, et de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens*. Certaines plaintes sur les tarifs portent sur des questions qui revêtent de l'importance pour l'ensemble des voyageurs aériens; par exemple, la légitimité des limites d'indemnisation pour la perte ou l'avarie de bagages et la légitimité du niveau d'indemnisation des passagers trappés d'une interdiction d'embarquement en raison de surréservations. Il entend examiner le prix des billets d'avion dans une région désignée du Canada et de rendre compte de ses conclusions au milieu de l'année. Si les dispositions de la Loi autorisant l'Office à rendre des décisions sont prolongées, l'Office examinera cet automne les prix pratiqués dans une autre région.

moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience. De plus, au cours de la prochaine année, il continuera de collaborer avec le Centre de développement des transports afin d'évaluer le besoin de normes sur les dispositifs d'accès aux petits aéronefs pour les personnes ayant une déficience. Les activités de surveillance du respect des codes de pratiques de l'Office prendront de l'ampleur en 2002 avec l'entrée en vigueur de tous les codes qu'il a publiés jusqu'à ce jour. Après avoir analysé les résultats de son sondage auprès des transporteurs ferroviaires de passagers, l'Office préparera un rapport en 2002 sur le degré d'observation des codes de pratiques à l'intention de ces transporteurs et le distribuera aux transporteurs et à son Comité consultatif sur l'accessibilité. Il réalisera d'autres sondages similaires pour vérifier le respect des codes visant les transporteurs aériens et les exploitants de traversiers. Il publiera ensuite des rapports sur ses conclusions. Les agents de surveillance sur le terrain continueront de vérifier l'exactitude des données fournies dans les questionnaires.

DOSSIERS IMPORTANTS

L'Office poursuivra son enquête sur la plainte formulée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) au sujet de problèmes d'accessibilité des personnes ayant une déficience aux nouveaux wagons de modèle Renaissance que VIA Rail Canada Inc. (VIA) a achetés. Les premiers wagons Renaissance devraient entrer en service au printemps 2002. L'Office a fixé des échéances pour la soumission d'autres observations écrites par le CCD et VIA. Il a également demandé aux deux parties de présenter leurs conclusions finales lors d'une audience qui s'est déroulée à Toronto au printemps 2002. Il déterminera ensuite si les wagons présentent des problèmes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, puis rendra une décision. L'Office a été saisi de trois demandes de personnes obèses faisant valoir que la décision des transporteurs aériens d'exiger plus d'un droit de passage pour les deux places dont ils ont besoin constitue un obstacle abusif

En 2002, l'Office entreprendra diverses activités relatives à la Loi sur le cabotage. Cette Loi confère à l'Office la responsabilité de traiter les demandes de navires étrangers désirant exercer des activités commerciales dans les eaux canadiennes. Ces autorisations sont accordées lorsqu'aucun propriétaire ou exploitant canadien de navire ne dispose d'un navire convenable pour l'activité en question. La Loi vise à protéger les intérêts des exploitants canadiens et à permettre l'exécution efficace des activités de cabotage.

L'Office engagera des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet des entreprises qui soumettent des demandes d'autorisation d'utiliser des navires étrangers pour faire du cabotage dans les eaux canadiennes, sans préciser les dates où ces navires seront utilisés. Comme ces entreprises ne savent pas exactement quand elles auront besoin de services de cabotage, elles soumettent des demandes d'autorisation en vue de longues périodes de temps et d'un nombre indéterminé de voyages. Ces demandes préoccupent les exploitants canadiens qui pourraient assurer de tels services sous réserve de connaître les dates exactes où ils sont requis.

L'Office entreprendra des travaux préliminaires visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage. Ce projet est en réponse à la politique du Conseil du Trésor visant à améliorer les services dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'une des priorités de l'Office est d'améliorer l'accessibilité des services de transport pour tous, y compris les personnes ayant une déficience. C'est aussi pourquoi il a mis en place de nouveaux mécanismes de traitement des plaintes des personnes ayant une déficience, comme la médiation et un processus d'audiences modifié, qui compléteront ses processus existants de traitement des plaintes.

Les voyageurs ayant une déficience se heurtent à des obstacles qui limitent grandement leurs possibilités de déplacement lorsque l'on omet de tenir compte de leurs besoins. À l'issue d'un sondage sur l'accessibilité du transport aérien, l'Office a publié, au mois de mai 2001, le *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qui démontre que les exploitants d'aéroport et les transporteurs aériens doivent améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience. Ils doivent notamment améliorer leurs systèmes de communication aux passagers, la lisibilité des panneaux d'information et des écrans d'affichage électronique des vols dans les aéroports, ainsi que l'accessibilité des téléphones publics dans les aéroports. De plus, ils doivent diffuser plus d'information sur les équipements, les installations et les services accessibles. En 2002, l'Office publiera un nouveau code de pratiques pour éliminer les obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience (le code de communication). Le code de communication vise à améliorer l'accessibilité des services de transport aux personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive, par la collaboration avec les organisations concernées plutôt que par l'imposition de règlements.

L'Office contrôlera l'observation du code en distribuant un questionnaire à tous les transporteurs aériens et exploitants d'aéroport visés par celui-ci. Il pourra ainsi mesurer les progrès accomplis en faveur de l'accessibilité des installations et des services, et de la clarté des communications.

L'Office a proposé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent à bord de petits aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. En 2001, il a distribué ses propositions à plus de 3 000 parties concernées, dont des transporteurs aériens, des organisations de défense des intérêts des personnes ayant une déficience et des individus concernés. Il complètera en 2002 son analyse des observations reçues, puis entamera le processus de mise en œuvre des changements. Il distribuera aussi des lignes directrices aux exploitants d'aéronefs de 19 sièges passagers ou moins sur les

Tout au long de l'année, l'Office continuera de consulter le CN, le CP, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada, en vue d'actualiser et d'améliorer son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*, sur lequel se fondent le CN et le CP pour déterminer le prix facturé aux municipalités pour les travaux effectués aux passages à niveau. Il consultera aussi les chemins de fer sur courte distance et les gouvernements provinciaux afin de préparer un guide similaire à l'intention de ces chemins de fer.

L'Office s'attend à recevoir de nouvelles demandes ou des demandes de modification de certificats d'aptitude, étant donné que le secteur du transport ferroviaire est en pleine reconstruction, résultat de regroupements, de fusions, d'expansion des activités ou de nouvelles structures organisationnelles chez les transporteurs. Il s'attend par ailleurs à ce que le traitement de ces demandes soulève des questions de compétence. Durant l'année, l'Agence métropolitaine de transport de Montréal a contesté devant la Cour d'appel fédérale la décision de l'Office de lui refuser un certificat d'aptitude pour exploiter un service de trains de banlieue sur des lignes du CN et du CP. L'Office a statué que le service ferroviaire proposé ne relève pas de la compétence du Parlement du Canada. La décision de la Cour d'appel risque d'avoir des répercussions considérables sur les exploitants de trains de banlieue dans tout le pays.

L'Office prévoit participer à d'importantes évaluations environnementales de projets de construction de grands chemins de fer en Alberta et au sud de l'Ontario. De plus, il continuera de servir de facilitateur et de médiateur concernant les plaintes au sujet du bruit, de la fumée, des vibrations et d'autres questions découlant de l'exploitation courante de chemins de fer, pendant que le gouvernement examine la possibilité d'établir un mécanisme législatif pour traiter les plaintes de cette nature.

Dans la première demande, la Ferroequus Railway Company Limited a demandé à l'Office un droit de circulation l'autorisant à prendre les chargements de grain aux points d'interconnexion entre les chemins de fer du CN et du CP à Camrose, en Alberta, puis à transporter le grain sur les lignes du CN jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Selon cette proposition, la Commission canadienne du blé assurerait le transport du blé sur les voies du CP depuis les lieux d'origine du grain. Ferroequus prétend que sa proposition respecte la décision de 2001 de l'Office concernant la portée de la disposition sur les droits de circulation, parce qu'elle prévoit recevoir le grain transporté à l'origine sur les lignes du CP.

La deuxième demande de droits de circulation se rapporte aux dispositions de la Loi sur le niveau de service à être présentée par la Hudson Bay Railway Company, une compagnie de chemin de fer active en Saskatchewan et au Manitoba. Ce transporteur propose d'offrir ses services à deux installations de manutention du grain de la Naber Seed and Grain Co. Ltd, qui sont situées aux abords des voies du CN. L'Office a prévu tenir une audience au début de 2002 pour entendre les plaidoiries des parties dans le but de déterminer si le CN a enfreint les dispositions de services de transport et si, le cas échéant, l'octroi d'un droit de circulation à une autre compagnie de chemin de fer résoudrait convenablement le problème.

L'Office doit également administrer trois exigences régionales de plateformement des recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Premièrement, d'ici au 30 avril 2002, il devait établir, pour la campagne agricole de 2002-2003 qui débute le 1^{er} août 2002, un indice des prix composité afférent au volume. L'Office utilise cet indice ainsi que le trafic réel pour fixer les plafonds des recettes des transporteurs ferroviaires. Ensuite, d'ici au 31 décembre 2002, il doit déterminer le plafond réel du revenu du CN et de celui du CP pour la campagne agricole 2001-2002. Enfin, il doit vérifier si le revenu de chacun de ces deux transporteurs pour le transport du grain de l'Ouest respecte le plafond qui leur a été fixé pour la campagne agricole 2001-2002.

CHAPITRE 3

Ce que l'avenir nous réserve

Il est toujours difficile de prédire les tendances et les événements à venir. Les seules prévisions permises sont celles qui reposent sur les informations les plus exactes et les plus récentes. Ce que réserve l'avenir à l'Office dépendra des nouvelles initiatives de son organisation qui se poursuivront en 2002 et par la suite. L'Office continuera à influencer les politiques canadiennes sur les transports et à être influencé par celles-ci dans ses interventions.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, le ministre des Transports est censé présenter ses propositions de modification de la législation en matière de transport ferroviaire. Ces propositions s'inspireront, entre autres, du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, du rapport du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* et du document du Ministre intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie*. Certaines des propositions devront faire l'objet de consultations plus approfondies. Bon nombre d'entre elles auront des répercussions directes sur le mandat futur et les processus de

l'Office. L'Office continuera de fournir sur demande une expertise sur ces propositions et sur d'autres questions de transport. Parmi les grands dossiers sur le transport ferroviaire, l'Office examinera en 2002 deux demandes de droits de circulation. Depuis quelques années, plusieurs expéditeurs voient dans l'accès réglementé d'une compagnie ferroviaire aux lignes d'une autre compagnie grâce à l'obtention de droits de circulation un moyen de stimuler la concurrence. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'accorder ce droit et, dans des décisions rendues en 2001, l'Office a dû clarifier dans quelles circonstances de tels droits pouvaient être concédés. Selon l'Office, la Loi actuelle ne l'autorise pas à consentir à une compagnie ferroviaire des droits de circulation sur les lignes d'une autre compagnie dans le but exprès d'y offrir des services de transport. Grâce aux modifications apportées à la Loi en 2000, l'Office peut maintenant donner à un transporteur un droit de circulation sur une ligne nécessaire au transport du grain, si la compagnie de chemin de fer propriétaire de la ligne n'est pas en mesure d'assurer correctement ce service.

ADMINISTRATION

DÉLAI NÉCESSAIRE À LA PRISE DE DÉCISIONS

Bien que le processus décisionnel réglementaire de 120 jours convienne dans la majorité des cas, il peut s'avérer trop court lorsque les demandes sont incomplètes ou traitent de problèmes de procédure ou de question préliminaire de droit, ou encore de problèmes systémiques. L'Office a demandé le pouvoir de prolonger ce délai lorsqu'il constate que l'imposition du délai réglementaire risque d'être préjudiciable à une ou plusieurs parties.

TARIFS OU PRIX EXCESSIFS (ARTICLE 66)

Des ambiguïtés dans le libellé de l'article 66 prêtent cette partie de la Loi à diverses interprétations. Il serait utile pour l'industrie et pour l'Office de clarifier l'esprit de la loi, par exemple en définissant clairement le terme « destination » et le type de données qu'il faut utiliser pour analyser les tarifs pour le transport de passagers et de marchandises.

En vertu du paragraphe 66(6) de la Loi, l'Office est habilité à rendre des décisions. Advenant une modification de ce paragraphe le 4 juillet 2002, il sera également nécessaire de modifier le paragraphe 7, afin de s'assurer qu'après cette date, l'Office puisse toujours exiger des transporteurs aériens qu'ils l'informent de toute modification apportée à leurs tarifs sur certains vols.

- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer et de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.
 - De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :
 - de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
 - d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
 - dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
 - de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;
 - de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.
- La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- Si un gouvernement ou un groupe communautaire souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, il peut mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal. Cela réduit la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.

TRANSPORT AÉRIEN

AVIS D'INTERRUPTION OU DE RÉDUCTION DES SERVICES (ARTICLE 64)

L'exigence pour un transporteur aérien d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporairement sont assujéti à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse dispenser certains transporteurs aériens de cette obligation, il pourrait s'avérer souhaitable d'en exclure les opérateurs saisonniers et les transporteurs aériens qui desservent un marché temporairement.

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

Selon les dispositions de l'article 145 concernant le processus de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne, l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143 de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne. Une municipalité qui négocie la valeur de récupération d'une ligne ne jouira des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, même si dans les deux cas, les actions prises par la compagnie de chemin de fer sont les mêmes.

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la Loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des opérations ferroviaires. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être construits à l'intérieur de ces limites.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;

- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération (paragr. 145(5) uniquement);
- l'absence d'exigences de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert; (art. 145 uniquement);

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Lorsque l'instance en arbitrage est en cours, l'Office peut être appelé à établir sa compétence et trancher les questions procédurales, et ce afin de déterminer si le différend peut effectivement être soumis ou non à cette procédure. Advenant que le différend n'y soit pas admissible, les parties risquent d'encourir des frais de procédure inutiles.

CERTIFICATS D'APTITUDE

Les droits et obligations des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer diffèrent considérablement, selon qu'ils relèvent de la compétence fédérale ou d'une province. La Loi ne contient peu ou pas de directives ni de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou n'est pas du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire sur courte distance.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si une nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs. Il se pourrait donc qu'un voie ferrée puisse être soustraite aux procédures de sécurité et d'enquête ferroviaires en vigueur.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais non sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. En vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

À l'exception des lignes de chemin de fer, il n'a pas non plus le pouvoir d'autoriser ou non les installations ferroviaires comme les gares, les quais et les dépôts. Il ne peut donc pas faire une évaluation environnementale de telles installations.

CHAPITRE 2

Évaluation de l'effet de la Loi

TRANSPORT FERROVIAIRE

CHAQUE

année depuis 1996, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les problèmes rencontrés dans l'application de la Loi. Deux modifications antérieures à la Loi, soit le projet de loi C-34, qui traite du transport ferroviaire, et le projet de loi C-26, qui porte sur le transport aérien, abordent certains des problèmes soulevés. De juillet 2000 à juin 2001, un comité nommé par le ministre des Transports a effectué un examen approfondi de la Loi. Le comité a publié ses conclusions dans un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le ministre tiendra compte du rapport du comité et d'autres documents pertinents, tels que le rapport annuel de l'Office, lorsqu'il examinera les modifications à apporter à la Loi.

Le présent chapitre présente un résumé des diverses questions soulevées par des expéditeurs, transporteurs ferroviaires, municipales, propriétaires fonciers et autres parties intéressées directement touchées ou susceptibles de l'être par l'application des dispositions sur le transport ferroviaire qui figurent dans la Loi, ainsi que les transporteurs, les voyageurs et d'autres parties touchées par les dispositions sur le transport aérien.

En 2001, des municipalités ont constaté un nouveau problème dans la décision d'obliger CN et CP de payer des indemnités de 10 000 \$ par mille de voies ferrées nécessaires au transport du grain, qu'ils souhaitent cesser d'exploiter. Certaines municipalités se sont demandées pourquoi cette indemnisation ne s'applique pas aux lignes de transport du grain abandonnées avant le 1^{er} avril 2000. D'autres municipalités ont voulu savoir comment soumettre une demande d'indemnisation quand un transporteur avait cessé d'exercer des activités sur des lignes de transport du grain, sans cesser de les exploiter au sens de la section V, partie III de la Loi. D'autres encore ont demandé pourquoi certaines lignes de transport du grain sont soustraites à cette indemnisation dans des cas particuliers, par exemple les suivants : les voies ferrées dont un transporteur a repris possession à la fin d'un contrat de location des voies à un autre transporteur ou dont le nouveau propriétaire se propose d'en cesser l'exploitation.

L'Office a soulevé les questions suivantes dans ses rapports annuels antérieurs.

à l'ordre du jour de ces réunions : les moyens de mettre en œuvre les recommandations du Comité d'examen; les prix de correspondance concurrence; l'interconnexion; l'établissement de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer; la préservation des corridors urbains; les contrats d'exploit-

ation de chemins de fer de banlieue; les contrats de location de ligne de chemin de fer ferroviaire sur courtes distances; l'utilité publique; la construction de chemins de fer; le réglément de différends par la médiation; le transport du grain; le niveau de service.

Dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation contribue à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent à la mise au point d'une solution répondante à leurs besoins particuliers.

En 2001, l'Office a continué de former ses membres et son personnel aux techniques et aux processus de la médiation. Il

compte actuellement 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté aux besoins particuliers de l'Office. Afin d'informer les diverses parties sur le processus de médiation, l'Office a continué de distribuer sa brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation*. Une version électronique de la brochure est disponible sur le site Web de l'Office. Le site contient aussi des formulaires et d'autres renseignements pertinents. L'Office a également organisé des séances d'information sur son processus de médiation au profit d'administrations provinciales et municipales, d'expéditeurs, de transporteurs ferroviaires, d'organismes maritimes et d'autres parties concernées. De plus, il a pris part à l'information sur son projet pilote à l'occasion de diverses réunions.

L'Office a reçu plusieurs demandes de médiation. Les parties qui se sont prévaluées de ce service l'ont trouvé profitable et ont dit qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus en cas de besoin.

Comme l'exécution de ce projet pilote de médiation au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime a donné des résultats probants, l'Office a commencé à envisager de l'appliquer à ses autres sphères d'activité, notamment à la Direction des transports accessibles. Afin d'élaborer un processus de médiation adapté aux besoins des personnes ayant une déficience, l'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que divers tribunaux et organismes au

de transport.

EXAMEN DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

Canada et aux États-Unis qui offrent des services de médiation de nature comparable ou à l'intention d'une clientèle similaire. Il a notamment demandé avis aux organisations suivantes : la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission ontarienne des droits de la personne et le département américain de la justice. À la lumière des renseignements recueillis, l'Office a élaboré une structure de médiation conçue spécifiquement pour la Direction des transports accessibles. Les personnes ayant une déficience disposeront ainsi d'un autre mécanisme pour régler leurs plaintes au sujet des services

tions à la Loi.

L'Office a aidé le comité dans son examen en lui fournissant divers types d'informations. Il lui a fourni notamment des renseignements sur les modalités d'application de la Loi, qu'il publie tous les ans depuis 1996 dans son rapport annuel. Il lui a également remis des documents sur des sujets précis, et des spécialistes de l'Office ont donné des conseils au comité en réponse à ses demandes. De plus, des membres et des agents de l'Office se sont réunis avec le Comité d'examen à deux reprises pour discuter des difficultés rencontrées par l'Office dans l'administration des éléments de la Loi.

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a continué de se réunir avec les agents de Transports Canada qui examinaient les recommandations du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, ainsi que les propositions dans le document du ministre des Transports intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà*. Voici les sujets

sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

PROGRAMME DE SANCTIONS PÉCUNIAIRES ADMINISTRATIVES

Le Programme de sanctions pécuniaires administratives est l'un des outils à la disposition de l'Office pour faire observer la Loi. Les sanctions peuvent aussi prendre la forme d'avertissements officiels, d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de suspensions ou de révocations de licence et de poursuites judiciaires. Les sanctions pécuniaires administratives représentent une autre solution pour faire respecter la Loi; solution qui se situe à mi-chemin entre les mesures administratives et

judiciaires.

Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel, sauf dans le cas d'infractions graves, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende.

À la suite des enquêtes ciblées qu'ils ont effectuées en 2001, des agents désignés ont émis cinq avertissements, dont aucun n'a été contesté devant l'Office, et quatre avis de violation. Deux de ces avis ont été finalisés. Le Tribunal de l'aviation civile sera saisi de deux autres avis au début de 2002. Les agents ont également envoyé 92 avertissements informels dans le cadre du Programme de la vérification périodique des transporteurs et neuf dans le cadre du Programme d'inspection périodique d'installations.

MÉDIATION

L'année 2001 a été la première année complète de fonctionnement du projet pilote de médiation de l'Office. Ce projet se veut pour les parties une solution de rechange au processus judiciaire pour le règlement des différends. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office s'était engagé à aider les parties à résoudre leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

ainsi que le barème de comportements turbulents qu'ils utiliseront pour déterminer l'importance de la pénalité qui sera infligée aux passagers turbulents.

Une autre plainte visait un incident où le transporteur avait expulsé un passager de son avion. L'Office a déterminé que le tarif du transporteur ne spécifiait pas qu'il pouvait expulser les passagers turbulents de ses avions. L'Office a donc ordonné à ce transporteur de modifier son tarif pour tenir compte de cette possibilité. Dans les autres cas, il a conclu que les transporteurs visés par une plainte de refus de transport ou d'expulsion d'un passager ou d'un avion avaient en fait le droit d'infliger de telles pénalités, celles-ci étant clairement indiquées dans le tarif de chacun de ces transporteurs. L'Office a donc rejeté les plaintes contre ceux-ci.

En 2001, les transporteurs aériens ont déposé auprès de l'Office 16 604 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 97 p. 100 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Ce mode de transmission des demandes est en fait plus commode pour de nombreux transporteurs. L'Office en profite aussi, parce qu'il peut traiter rapidement les demandes transmises sur ce support et il respecte les objectifs du programme Gouvernement en direct.

OBSERVATION DE LA LOI

Le programme d'application de la loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (*Règlement sur la formation du personnel*). Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Il est exécuté par l'Office à partir de ses bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2001, l'Office a mené 263 inspections sur place auprès de transporteurs aériens au Canada et de 23 exploitants de terminaux de passagers. Il a également effectué 31 enquêtes

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2001, l'Office a examiné 16 130 tarifs sur support électronique et 474 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2001, l'Office a traité 8 533 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 107 plaintes de transporteurs au sujet des prix pratiqués par d'autres transporteurs. La plupart des plaintes visaient des transporteurs de cinquième et de sixième libertes qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième libertes. Dans la plupart des cas, l'Office a résolu les plaintes de façon informelle par la médiation. Toutefois, il a dû intervenir officiellement dans six plaintes et rendre une décision officielle.

Parmi les plaintes ayant nécessité une décision officielle, la plus importante a été celle (décision n° 242-A-2001) du Canadian Standard Travel Agent Registry contre plusieurs transporteurs membres de l'Association du transport aérien international au sujet des suppléments exigés par ces transporteurs. Bien qu'il ait rejeté la plainte dans son ensemble, l'Office a néanmoins exprimé de l'inquiétude face à la pratique de suppléments. Il a notamment souligné que :

les transporteurs aériens devraient s'assurer de bien informer les consommateurs de tous les prix liés au transport aérien et, dans la mesure du possible, d'intégrer les coûts des services divers dans le prix des billets au lieu de les ajouter en supplément.

La Division des tarifs a également le mandat de traiter les

plaintes de consommateurs au sujet des prix des internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables. Une fois que la Division a terminé son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

En 2001, l'Office a reçu 77 plaintes de consommateurs. Il est habilité à examiner les plaintes au sujet des conditions de transport intérieur établies par les transporteurs. Depuis qu'il existe, l'Office a toujours eu le pouvoir de traiter les plaintes portant sur les conditions de transport international. Les plaintes ont visé, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie d'articles dans les bagages, les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les billets achetés en raison d'un deuil, ou l'interdiction d'achat de billets combinés. L'Office a également reçu des plaintes au sujet des prix de vols internationaux.

Dans l'une des décisions qu'il a rendues, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur d'offrir une indemnité fixe aux clients à qui on a interdit l'embarquement, peu importe le coût du billet. Il était d'avis que le prix payé pour un billet n'a aucun rapport avec les inconvénients et les désavantages que pourrait subir le détenteur du billet qui est frappé d'une interdiction d'embarquement.

Au cours de 2001, l'Office a rendu sept décisions au sujet de passagers turbulents, problème qu'on appelle communément la rage aérienne. Dans trois cas, les transporteurs entendaient refuser définitivement de transporter les passagers en question. L'Office a conclu que les conditions de transport énoncées dans le tarif de ces transporteurs n'indiquaient pas clairement l'existence d'une pénalité permanente, mais seulement le refus de transporter ou l'expulsion de l'avion d'un passager qui fait preuve de turbulence. Il a donc ordonné à ces transporteurs de spécifier clairement dans leur tarif la nature et la portée des pénalités qui peuvent être imposées aux passagers turbulents,

Au cours de 2001, l'Office a continué de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons intérieures au Canada où la concurrence est limitée ou inexistante, afin de déterminer si les prix et l'éventail de prix proposés par les transporteurs étaient globalement comparables à ceux sur des liaisons où se livre la concurrence. Il a constaté quelques anomalies possibles dans les pratiques de fixation des prix par des transporteurs, mais ses enquêtes n'ont pas permis de conclure au besoin d'imposer des mesures correctives.

Pour s'acquitter de ses nouvelles responsabilités qui lui ont été dévolues en vertu de la Loi modifiée, l'Office a mis sur pied la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, des plaintes et de l'application de la Loi. Cette division traite les plaintes au sujet des prix et surveille les prix pratiqués par les transporteurs.

TARIFS

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Les transporteurs aériens exploitant des vols au Canada ou des vols en provenance et à destination du Canada sont tenus de publier un tarif de leurs services aériens et de le rendre public sur demande. Par ailleurs, ceux qui assurent des liaisons internationales doivent le faire. Toutefois, en vertu d'accords bilatéraux, cette dernière exigence ne s'applique pas aux transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre autres plaintes car il a estimé qu'elles visaient des liaisons qui étaient soumises à la concurrence. Il a également rendu cinq décisions concernant les prix fixés sur cinq liaisons où la concurrence n'existait pas. Il a estimé que le tarif demandé était excessif dans deux des cas, mais ne l'était pas dans les trois autres. Dans l'un des cas où il a jugé que le prix pratiqué était excessif, il a également conclu que l'éventail de prix offerts était insuffisant. Toutefois, comme la structure des prix dans les marchés similaires a été modifiée par la suite, il a décidé qu'il était inutile de donner une directive au transporteur à ce moment-là.

des prix et taux ou de l'éventail de prix et taux offerts sur des liaisons concurrentielles similaires au Canada. L'Office peut prendre les mesures suivantes :

- rejeter un prix ou un taux ou leur hausse;
- ordonner au transporteur de réduire son prix ou son taux ou la hausse demandée, après avoir pris en considération les observations éventuelles de ce dernier;
- ordonner, si possible, au transporteur de rembourser à ses clients les sommes perçues en trop;
- ordonner au transporteur de publier et d'appliquer un ou plusieurs autres tarifs qu'il juge nécessaire(s) après avoir constaté que l'éventail de prix et taux proposés par le transporteur était inapproprié.

Avec les modifications apportées à la Loi le 5 juillet 2000, l'Office a reçu plusieurs plaintes initiales concernant les prix des vols intérieurs, mais par la suite, le nombre de plaintes qui lui a été adressé a chuté considérablement, passant de 33 au cours des six premiers mois à huit durant les 12 mois suivants. Au cours de 2001, quatre plaintes adressées à l'Office ont été retirées par les plaignants. À la fin de l'année, l'Office avait terminé d'enquêter sur 13 plaintes. Il en a rejeté huit parce qu'elles n'entraient pas dans le champ d'application des dispositions de la Loi qui étaient en vigueur au moment de l'achat ou de la vente des billets. Trois de ces plaintes concernaient le prix de billets achetés avant la promulgation de la nouvelle Loi; de plus, ne s'agissant pas de billets au tarif de base, l'ancienne Loi n'était pas applicable non plus. L'Office a rejeté cinq autres plaintes car il a estimé qu'elles visaient des liaisons qui étaient soumises à la concurrence. Il a également rendu cinq décisions concernant les prix fixés sur cinq liaisons où la concurrence n'existait pas. Il a estimé que le tarif demandé était excessif dans deux des cas, mais ne l'était pas dans les trois autres. Dans l'un des cas où il a jugé que le prix pratiqué était excessif, il a également conclu que l'éventail de prix offerts était insuffisant. Toutefois, comme la structure des prix dans les marchés similaires a été modifiée par la suite, il a décidé qu'il était inutile de donner une directive au transporteur à ce moment-là.

Luxembourg, selon l'itinéraire Luxembourg-Prestwick-Seattle-Calgary-Prestwick, assorti de la possibilité d'exercer un droit de trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick (c.-à-d. exercer un droit de la cinquième liberté entre ces villes). L'Office a consenti à Korean Air une autorisation parabolatérale lui permettant de poursuivre l'exploitation (en collaboration avec Air Canada) des vols tout-cargo, avec escale à Anchorage, en Alaska, et d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Anchorage et Toronto. Toutefois, il a refusé la demande d'Aeroflot Russian Airlines en vue d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Toronto et Chicago, parce que les négociations entre le Canada et la Russie en vue d'intégrer ce droit dans l'accord aérien Canada-Russie n'avaient pas abouti.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

Il a également refusé la demande du transporteur costaricain LACSA Air qui souhaitait exploiter trois vols entre Cuba et le Canada. L'Office a estimé que rien ne justifiait l'autorisation d'exploiter de tels vols, surtout qu'ils ne sont pas permis en vertu de l'accord aérien Canada-Costa Rica.

SAINTÉ FINANCIÈRE

En 2001, l'Office a effectué 82 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne, au sens de la Loi. Des 82 examens réalisés, 10 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler les actions du demandeur. L'Office a rejeté deux demandes parce que les demandeurs n'ont pas démontré qu'ils étaient canadiens.

PRIX DES VOLS INTÉRIEURS

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, la fixation des prix des vols sur les liaisons intérieures où la concurrence est limitée, voire inexistante, relève de la compétence de l'Office. L'article 66 de la Loi habilite l'Office à intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, qu'un transporteur aérien (et ses sociétés affiliées) est le seul transporteur qui propose des vols reliant deux destinations particulières au pays et que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sont excessifs ou qu'il propose un éventail inapproprié de prix ou de taux, en regard

des *aériens*. Selon ces exigences, le demandeur doit avoir assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide au moment du lancement de son service et qu'il a des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. L'Office n'a pas examiné de demande de cette nature en 2001.

REDÉVELOPPEMENTS EXIGÉS PAR NAV CANADA

L'Office est également le tribunal d'appel des frais fixés par NAV CANADA. Le 15 octobre 2001, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1^{er} janvier 2002. NAV CANADA a annulé la réduction temporaire de ses frais de services, principalement en raison des pertes potentielles de revenus occasionnées par les attentats terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis et par la décision des transporteurs aériens de réduire leurs activités. Les intéressés avaient 30 jours pour contester ces frais devant l'Office. Aucun ne l'a fait.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2001, l'Office a effectué 82 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne, au sens de la Loi. Des 82 examens réalisés, 10 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler les actions du demandeur. L'Office a rejeté deux demandes parce que les demandeurs n'ont pas démontré qu'ils étaient canadiens.

L'Office a traité 72 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs.

Si des accords ou arrangements bilatéraux stipulent des droits d'exploiter les services qui sont proposés dans une demande, l'Office s'assure que les exigences réglementaires sont respectées avant d'approuver l'exploitation de ces services. Il peut limiter la durée de ces droits et les assortir de conditions, même s'ils sont prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux.

L'Office peut accorder des droits temporaires d'exploitation de services proposés dans une demande, si ces droits ne sont pas prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux. Les demandes d'accords parabolatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. En fait, même s'il n'existe pas de droit d'exploitation d'un service proposé dans une demande, il n'y a parfois aucune raison sur le plan politique ou sur le plan des relations extérieures d'interdire l'octroi d'un droit d'exploitation du service. Son exploitation pourrait même présenter des avantages pour les voyageurs et les transporteurs aériens. En 2001, les demandes d'accord parabolatérale ont porté sur des questions comme la fourniture de services grâce à des arrangements de partage de codes et à des droits de la cinquième liberté, et la desserte aérienne de villes qui ne sont pas mentionnées dans un arrangement ou un accord. Au cours de 2001, l'Office a approuvé 13 demandes d'accord parabolatéral d'exploitation de services et en a refusé deux.

Plusieurs demandes d'accords parabolatéraux sont dignes de mention. Bien que le Canada n'ait pas conclu d'accord ou d'arrangement avec le Luxembourg, l'Office a accordé au transporteur luxembourgeois Cargolux Airlines International S.A. l'autorisation d'exploiter, jusqu'en mars 2002, un vol international régulier tout-cargo par semaine entre Calgary et le

Le Maroc.

Les accords aériens, sur l'exploitation de services aériens, sur les vols affrétés et sur les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes). Il fournit aussi à l'équipe des renseignements qu'il a obtenus grâce à ses contacts avec les autorités étrangères de l'aviation civile. C'est l'Office qui met en œuvre et applique les accords ou arrangements conclus lors de ces négociations. Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2001, l'Office a participé à 15 négociations avec les 13 pays et territoires suivants : Israël (deux fois par courrier), le Chili, Hong Kong (deux fois, dont une par vidéoconférence), le Portugal, le Maroc (par courrier), l'Espagne, l'Islande, le Japon, la Pologne, la France, le Royaume-Uni, l'Ouzbékistan et Aruba. Le Canada a négocié avec succès une augmentation des services aériens offerts par les transporteurs canadiens entre le Canada et le Chili, l'Espagne, la Pologne et Aruba. En contrepartie, le Canada a accordé aux transporteurs de ces pays un meilleur accès au marché canadien. Dans certains cas, les négociations ont abouti à une augmentation du nombre de destinations desservies par les transporteurs canadiens dans ces pays, à une libéralisation des droits de trafic et des régimes tarifaires, et/ou à l'instauration d'accords de partage de codes. Parmi les avantages tangibles découlant de ces négociations, il y a le lancement récent de services aériens entre le Canada et le Chili par Air Canada et LanChile Airlines grâce au partage de codes avec des transporteurs aériens des États-Unis et l'inauguration par LOT Polish Airlines d'un service régulier vers Toronto. De plus, le Canada a renouvelé les arrangements temporaires avec Israël afin de préserver l'accès des transporteurs canadiens au marché israélien. Il a également négocié un protocole d'entente avec l'Islande permettant à Icelandair d'accroître ses services à destination et en partance du Canada. Enfin, des négociations sont en cours en vue de libéraliser le régime tarifaire avec

L'Office maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 2001, l'Office a répondu à 312 demandes de cette nature, dont 115 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001).

L'Office est actuellement en train de modifier le *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols affrétés : la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Dans l'intervalle, il a accordé 45 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent ces deux politiques.

La Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens, d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile, de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le ministre des Transports a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

La Politique sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affrêteurs d'affréter un même aéronef, et aux transitaires et groupements de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès des transporteurs attitrés. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens, qui exploitent des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ».

En 2001, l'Office a répondu à 99 demandes de vols affrétés

de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 80 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

En novembre 2001, les Lignes aériennes Canada 3000 ltée (Canada 3000), grand exploitant canadien de vols d'affrète-ment, ont été mises en faillite. Cet événement a perturbé les plans de voyage de milliers de personnes qui souhaitaient passer des vacances sans histoire ou visiter de la famille ou des amis. De nombreux voyageurs étaient déjà à leur destination quand Canada 3000 a fait faillite. Heureusement, d'autres transporteurs aériens ont pu assurer leurs vols de retour, réduisant ainsi les inconvénients occasionnés. L'Office a contribué à faciliter les choses en délivrant rapidement des licences d'affrètement à ces transporteurs pour qu'ils puissent offrir ces vols.

Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des services d'affrètement pour vols internationaux.

ACCORDS

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et par d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés).

En tant qu'autorité aéronautique canadienne, l'Office participe, sous la direction du négociateur canadien en chef des accords aériens, aux négociations bilatérales avec d'autres pays. L'équipe canadienne de négociation se compose d'agents de l'Office, de Transports Canada et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les négociations portent sur des sujets comme les points desservis, les droits de trafic et la réglementation des tarifs proposés au public. Lors des négociations, l'Office donne des avis sur l'application

lequel traite de l'interruption ou la réduction des services aériens. Parmi ces cas, 21 concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté.

Sur ces 21 plaintes, l'Office a déterminé que l'article 64 ne s'appliquait pas à 19 des plaintes. Il a donc rejeté celles-ci ou les a renvoyées au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Les deux autres plaintes ont été retirées. Dans les huit cas restants, des titulaires de licence demandaient une dérogation à l'obligation de donner un avis seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert toute l'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné. Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service intérieur, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance, ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis pour l'interruption ou la réduction d'un service intérieur n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut empêcher d'interrrompre ou de réduire le service. En 2001, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi,

Les permis d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demandé d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office.

des services de transport saisonniers vers des camps de chasse et de pêche.)
Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des licences.

INTERRUPTION OU RÉDUCTION DE SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN INTÉRIEUR

Avant d'interrrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert toute l'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné. Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service intérieur, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance, ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

■ au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la maintenance des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre les nouvelles responsabilités de l'Office, le commissaire et son personnel ont participé à des réunions avec des agents de voyages et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages. L'Office a ajouté à son site Web (www.otc.gc.ca) une section concernant les plaintes ayant trait au transport aérien et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS : 1 800 669-5575).

Comme le prévoit la Loi, le commissaire a préparé deux rapports en 2001, qui ont été déposés à la Chambre des communes. Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien sont disponibles auprès de l'Office et sur son site Web. Ces rapports font partie du rapport annuel de l'Office.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 2 747 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes ont porté sur divers sujets : la qualité des repas, les longues files d'attente, la perte de bagages, les retards de vols et les demandes de révision de pénalités imposées par des transporteurs à des passagers turbulents. Le commissaire a traité la plupart de ces plaintes au moyen de son processus informel de résolution des plaintes.

rendre une décision officielle sur celle-ci.

DELIVRANCE DE LICENCES AUX TRANSPORTEURS

AÉRIENS

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessibles au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office accorde aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens au sein du Canada et aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services de transport aérien international régulier et à la demande en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Si le demandeur propose d'exploiter un service de transport aérien international, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. De plus, si un demandeur canadien propose d'exploiter des aéronefs de taille moyenne ou de gros aéronefs, il doit également respecter certaines exigences financières. Le demandeur ne peut pas vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien avant d'avoir reçu une licence de l'Office.

Si l'Office constate qu'un titulaire de licence ne satisfait plus aux exigences applicables, il est tenu de suspendre ou d'annuler sa licence. L'Office peut suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. (Les demandes de cette nature sont surtout formulées par des exploitants qui assurent

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéro-nautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords inter-nationaux. Avant que la Loi ne soit modifiée, les responsabilités de l'Office en matière de transport aérien étaient centrées sur la délivrance de licences, les évaluations financières, l'admini-stration des accords internationaux, les tarifs, l'application de la Loi et la protection des consommateurs canadiens.

La Loi modifiée confie d'ailleurs à l'Office des responsa-bilités supplémentaires en ce qui a trait aux prix pratiques sur des liaisons desservies par un seul transporteur ainsi que des pouvoirs accrus au chapitre du traitement des plaintes liées aux tarifs.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU
TRANSPORT AÉRIEN

En vertu de la Loi, le Ministre a nommé M. Bruce Hood à titre de premier commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} août 2000. Suite à cette nomination, l'Office a constaté une hausse importante de sa charge de travail rela-tivement aux questions touchant les consommateurs, notam-ment le règlement de plaintes concernant le transport aérien. Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfac-tion du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- demander la documentation pertinente concernant une plainte;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux par-ties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;

CANADA INC.

DÉFICIENCES (CCD) METTANT EN CAUSE VIA RAIL

Au cours de 2001, les médias ont accordé beaucoup d'atten-tion à la plainte déposée en décembre 2000 par le CCD met-tant en cause VIA Rail Canada Inc. (VIA), selon laquelle celui-ci a acheté un matériel roulant inadapté aux besoins des personnes ayant une déficience. Dans sa plainte, le CCD allègue que les wagons achetés présentent diverses carac-téristiques qui constituent des obstacles abusifs pour les personnes à mobilité réduite.

Avant de se pencher sur cette plainte, l'Office a dû régler un certain nombre de questions de procédure. Par exemple, il a déterminé que la plainte était recevable, même si les wagons en question n'avaient pas encore été mis en service et aucune personne ayant une déficience n'avait encore voyagé à bord de ces wagons. Il a en fait déterminé qu'il était habilité à se prononcer en se fondant sur les particularités techniques des wagons et sur les preuves des besoins en matière d'accessi-bilité. Il estime que la Loi l'autorise clairement à rendre une décision au sujet des wagons avant même leur mise en ser-vice. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, alléguant que l'Office n'était pas habilité à rendre une décision dans cette affaire. La Cour d'appel a

rejeté sa demande.

Il fallait aussi déterminer si l'Office avait encore la com-pétence de statuer sur la plainte du CCD, vu que le délai légal pour examiner la plainte était échu. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, laquelle a été rejetée.

À l'automne 2001, les parties en question se sont réunies et ont examiné les wagons visés par la plainte. Si l'Office déter-mine que les aménagements du wagon qui sera mis en ser-vice possèdent des caractéristiques qui présentent des obstacles abusifs, il peut, aux termes de la *Loi sur les trans-ports au Canada*, exiger que des modifications soient apportées à l'aménagement et à la construction des wagons.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait toujours son enquête dans cette affaire.

Une personne en fauteuil roulant s'est plainte auprès de l'Office parce qu'Air Transat ne l'avait pas aidée dans ses déplacements à son arrivée à Montréal, le transporteur avait endommagé son fauteuil roulant durant le transport et ne lui avait pas offert un fauteuil de remplacement temporaire. L'Office a déterminé que ces incidents constituaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement du plaignant. Air Transat a dû envoyer à ses employés qui acheminent les aides à la mobilité un avis soulignant l'importance de s'assurer que toutes les pièces d'une aide à la mobilité arrivent à destination en même temps. L'Office a ordonné au transporteur d'envoyer à ses employés travaillant dans les aéroports un avis leur rappelant de respecter les directives stipulant que si le transporteur endommage ou perd l'aide à la mobilité d'un passager, il devra lui fournir un moyen de locomotion de remplacement. Il lui a demandé d'établir une liste d'entreprises qui réparent ou fournissent des aides à la mobilité et de l'envoyer à ses employés. De plus, il lui a demandé de soumettre à l'Office un rapport décrivant les mesures correctives à prendre afin d'éviter qu'un problème similaire ne se reproduise. Enfin, Air Transat a dû rembourser au passager les frais de réparation de son fauteuil roulant et des frais supplémentaires de transport pour son voyage de retour en France.

LA QUESTION DE SAVOIR SI L'OBÉSITÉ CONSTITUE OU NON UNE DÉFICIENCE AUX FINS DE L'APPLICATION DE LA PARTIE V DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

L'Office a reçu une plainte d'une passagère obèse devant occuper deux sièges selon laquelle une compagnie aérienne lui fait payer 1,5 place. À l'issue d'un examen préliminaire, l'Office a constaté que toute décision prise sur cette question aurait des conséquences importantes sur le réseau de transport fédéral. Il a donc décidé de lancer de vastes consultations auprès de l'industrie, des personnes concernées et de diverses organisations, y compris celles qui représentent les personnes ayant une déficience. En mai 1998, il a chargé un enquêteur d'analyser plusieurs questions, notamment celle de savoir si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux termes de la Loi.

L'enquêteur a déposé son rapport provisoire en avril 1999. L'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées. L'Office a décidé de poursuivre le traitement de la plainte. En octobre 2000, il a sollicité l'avis de la plaignante et du transporteur sur la question les invitant à lui faire part de leurs justifications en faveur de l'application aux personnes obèses ou contre l'application à ces dernières des dispositions sur l'accessibilité prévues dans la partie V de la Loi.

En février 2001, après avoir reçu les plaidoiries des deux parties, l'Office a décidé d'obtenir des témoignages d'experts avant de décider si les personnes obèses étaient protégées par cette disposition de la Loi. Il a également décidé de tenir une audience afin de recueillir des renseignements supplémentaires des parties concernées et d'écouter et d'interroger des experts qui présenteraient des témoignages sur la question. Compte tenu du fait qu'aucune organisation ne s'était manifestée pour présenter des preuves d'experts à l'appui de la position que l'obésité est une déficience, l'Office a nommé un tiers indépendant pour présenter la preuve. Il en a nommé un tiers indépendant pour présenter la preuve. Il en a nommé un en avril 2001.

L'audience s'est déroulée du 24 septembre au 3 octobre 2001 à Calgary. L'Office a écouté les témoins d'experts convoqués par le tiers indépendant et le transporteur. L'avocat de la requérante a également déposé des plaidoiries. Dans sa décision n° 646-A-2001 du 12 décembre 2001, l'Office a constaté que l'obésité constitue pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi sur les transports au Canada. L'Office est néanmoins d'avis que la preuve laisse entendre que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience aux fins de l'application de la Loi précitée. Il mènera maintenant des enquêtes, afin de déterminer, dans chaque cas, si le demandeur a en fait une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi.

la clientèle, notamment les agents de bord, ainsi que les registres de formation des agents du service à la clientèle qui n'ont pas suffisamment aidé la plaignante. WestJet a également du soumettre à l'Office un projet de modification de son programme de formation des agents de bord pour qu'il comprenne les services d'embarquement et de débarquement à fournir aux personnes ayant une mobilité réduite.

Une autre plainte adressée à l'Office concernait les services fournis par Air Canada à une personne transportée sur une civière. Les agents des services de passagerie et les agents de bord de la compagnie n'avaient pas aidé les ambulanciers à monter le plaignant dans l'avion afin de s'assurer du respect des politiques d'embarquement de la compagnie, et ils n'avaient pas démonté l'armature de la civière ni offert au plaignant d'installer les rideaux de la civière. L'Office a déterminé qu'en n'apportant pas son aide au plaignant, la compagnie a créé un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. Il a demandé à Air Canada de lui fournir une copie des registres de formation de ses agents des services de passagerie et des agents de bord visés par la plainte, ainsi que les extraits du manuel de formation à l'intention de ces agents, qui traitent des services à fournir sur la passagerie et dans l'avion aux personnes transportées sur une civière. Il a aussi ordonné à la compagnie de modifier son manuel n° 356 sur les services de bord, pour qu'il comprenne des directives spécifiques aux avions DC-9, ainsi que des renseignements sur le démontage de l'armature d'une civière en vue d'améliorer le confort des passagers allongés sur une civière. L'Office a demandé au transporteur de lui fournir une copie du manuel révisé. Il lui a aussi demandé d'émettre à ses agents des services de passagerie et à ses agents de bord un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les directives, et d'envoyer une copie de cet avis à l'Office.

Au cours de 2001, l'Office a été saisi de 59 nouvelles plaintes. Durant cette même année, il a tenu une audience et rendu une décision sur la question de savoir si l'obésité constitue une déficience aux fins de l'application des dispositions d'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*. Douze causes ont été également été résolues, 16 décisions significatives ont été rendues par lettre et 11 causes ont été retirées.

EXEMPLES DE SUJETS DE PLAINTES

Comme par les années passées, la majorité des plaintes adressées à l'Office portaient sur la réservation de sièges d'avion. Par exemple, l'Office a enquêté sur une plainte d'une personne ayant une déficience de qui Skyserver avait exigé des frais de réservation à l'avance pour une place adaptée à sa déficience. L'Office a conclu que l'imposition de ces frais supplémentaires aux personnes ayant une déficience qui sont obligées de réserver à l'avance un siège répondant à leurs besoins représentait un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement. Il a donc ordonné à Skyserver de modifier ses directives afin qu'elles indiquent clairement que les frais de réservation à l'avance ne doivent pas être imposés aux personnes signalant qu'elles ont besoin d'un siège particulier en raison d'une déficience. Il a également demandé à Skyserver de lui fournir une copie des directives modifiées et de transmettre à son personnel du service à la clientèle un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les nouvelles directives.

L'Office a reçu une plainte d'une personne ayant une déficience qui estimait que WestJet ne l'avait pas aidée convenablement à monter à bord d'un vol entre Edmonton et Kelowna. L'Office a déterminé que l'absence de services adéquats constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la plaignante. Il a demandé à WestJet de lui fournir une copie du programme de formation de son personnel en contact avec

d'aide de Canadiens ayant une déficience éprouvant de la difficulté à effectuer leurs préparatifs de voyage. Comme ces personnes lui demandent de l'aide avant de rencontrer un problème, la Direction est en mesure d'agir proactivement en aidant le secteur des transports et les voyageurs à trouver une solution susceptible d'éviter des plaintes à l'avenir. La Direction peut aider les gens de différentes façons, notamment en leur fournissant les noms des personnes-ressources compétentes, en leur expliquant les règlements et les codes de pratiques ou en agissant à titre de médiateur. Par exemple, l'Office a reçu une demande d'une femme qui avait de la difficulté à trouver et obtenir des services de transport terrestre entre l'aéroport de Toronto et une petite ville en Ontario, ainsi qu'entre les aéroports de Victoria et de Vancouver et le quai de traversiers à destination des îles au large de la côte de la Colombie-Britannique. Pour l'aider, la Direction a fait des recherches considérables et a communiqué avec de nombreux services aéroportuaires afin de fournir à la cliente les noms des personnes-ressources qui pourraient l'aider à obtenir les services qu'elle voulait. Cette cliente a écrit au gestionnaire, Suivi et liaison de l'Office, pour dire ce qui suit :

« Je vous remercie beaucoup de toute votre aide. Vous vous êtes donné beaucoup de peine pour m'aider à résoudre mes problèmes de déplacement qui semblaient n'intéresser personne d'autre. »

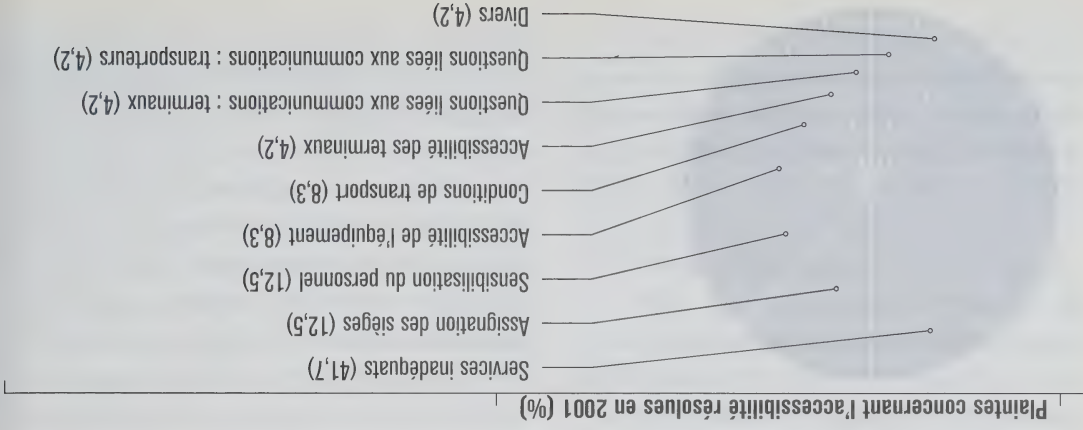
« Je vous remercie beaucoup de toute votre aide. Vous vous êtes donné beaucoup de peine pour m'aider à résoudre mes problèmes de déplacement qui semblaient m'intéresser personne d'autre. »

directement attribuables à l'obstacle.

PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ RÉGLÉES EN 2001

À une autre occasion, une voyageuse qui se déplace avec un chien-guide s'est plainte auprès de l'Office qu'un transporteur aérien a refusé de lui réserver une place pour un vol, tant qu'elle ne lui aurait pas transmis par télécopieur une photo d'elle avec son chien et une photo sans son chien. Après avoir reçu un appel de l'Office, le transporteur a annulé cette exigence. De plus, il a signalé à l'Office qu'il réexaminerait le type d'information que son personnel des réservations pouvait transmettre aux personnes se déplaçant avec un chien-guide. Au cours de l'année, l'Office a reçu des demandes de renseignements sur un vaste éventail de sujets, comme par exemple l'imposition de frais supplémentaires pour le transport de batteries à bord d'un aéronef et la possibilité d'ententes réciproques entre le Canada et l'Espagne pour l'utilisation de permis de stationnement pour personnes ayant une déficience.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes sur l'accessibilité des services de transport, qui sont formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom. Si l'Office conclut que la personne a effectivement fait face à des obstacles abusifs, il peut ordonner que des mesures correctives soient prises ou que la personne lésée soit dédommée des frais occasionnés qui sont directement attribuables à l'obstacle.



avait hâte de recevoir les brochures de l'Office pour enfin savoir ce qu'elle pouvait demander aux transporteurs et s'attendre d'eux.

Les consommateurs trouveront aussi l'aide-mémoire utile pour communiquer leurs besoins aux agents de voyages ou au personnel des réservations. Il est accessible sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca. On peut aussi en obtenir un exemplaire en téléphonant au numéro 1 800 883-1813.

PORTAL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

De concert avec l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne du tourisme et Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada est en train d'élaborer un site Web qui fournira des renseignements sur les services de transport accessible.

Le but à long terme est d'établir un portail qui fournira aux personnes ayant une déficience et aux personnes âgées ce qui suit :

- des renseignements exhaustifs sur le transport accessible et la liste complète de programmes en faveur du transport accessible;
- des services interactifs, comme un service de questions et de réponses en ligne;
- un guide de voyages à l'intention des personnes ayant une déficience et des personnes âgées;
- un moteur de recherche permettant de trouver les services et programmes pertinents, sans avoir à contacter le nom exact du service ou du programme recherché;
- d'autres services, comme des services d'information par courriel et par téléphone et des forums Internet sur le transport accessible.

ASSISTANCE VOYAGE EN TEMPS RÉEL

Grâce à Internet et aux numéros sans frais, les Canadiens peuvent communiquer facilement avec l'Office. La Direction des transports accessibles reçoit régulièrement des demandes

de 20 types de besoins particuliers de personnes ayant une déficience. Il contient des colonnes où l'on peut indiquer la date où l'agent de réservations a reçu la demande pour des services adaptés aux besoins d'un voyageur ayant une déficience, la date où il a transmis la demande au transporteur et la date où le transporteur lui a confirmé qu'il fournirait les services demandés.

L'aide-mémoire a été conçu pour servir de document d'accompagnement au guide de transport aérien. Il vise aussi bien les fournisseurs de services de transport que les voyageurs ayant une déficience. L'Office a lancé l'aide-mémoire à l'occasion du congrès mondial *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui s'est tenu à Montréal en juin 2001.

Durant l'été 2001, l'Office a distribué cet aide-mémoire à toutes les agences de voyage au Canada et en a offert aux transporteurs exploitant des services au Canada, pour que leur personnel des réservations puisse s'en servir.

Après avoir distribué l'aide-mémoire, l'Office a reçu des appels d'agents de voyages souhaitant obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, de nombreux agents ont téléphoné à l'Office pour le remercié d'avoir créé un outil aussi utile. Par exemple, une agente de voyages de Kingston, en Ontario, a appelé l'Office juste pour lui dire que l'aide-mémoire est une excellente idée, c'est un outil formidable pour ses conseillers de voyages et qu'elle n'a que de bonnes choses à dire à propos de l'aide-mémoire. Par contre, une autre agente de voyages a signalé à l'Office qu'il devait faire d'autres efforts partout au Canada pour sensibiliser le secteur aux questions d'accessibilité, parce que les gens « n'y comprennent pas grand-chose ». Elle a mentionné, par exemple, que le personnel d'un transporteur aérien lui a dit qu'il appartenait aux personnes en fauteuil roulant de monter et de démonter leur propre fauteuil roulant. L'Office lui a fourni des éclaircissements sur les services que les transporteurs sont tenus d'offrir aux clients ayant une déficience et a offert de lui envoyer des brochures de l'Office indiquant les obligations des transporteurs à l'égard des personnes ayant une déficience. Elle a remercié l'Office pour les éclaircissements et dit qu'elle

pour les personnes ayant une déficience, ainsi que les dispositions sur les tolérances dans le code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs. En décembre 2001, l'Office a envoyé des questionnaires de contrôle aux exploitants de traversiers et aux transporteurs aériens visés par ces codes. Les données recueillies seront analysées et publiées dans un rapport au cours de la prochaine année.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS : LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'Office encourage les discussions entre les organisations

représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et le secteur des transports. Par exemple, dans son bulletin intitulé *On va de l'avant*, l'Office signale les progrès réalisés en faveur du transport accessible. Ce bulletin est très lu et suscite beaucoup de discussions. Un lecteur a écrit ce qui suit : « J'aime beaucoup recevoir votre bulletin. Quand j'ai lu votre édition du printemps 2001, il m'est revenu à l'esprit des expériences que j'ai vécues au cours de la dernière année et que j'aimerais vous relater... ». Un agent principal de l'Office, qui est chargé de faire respecter les codes et règlements, a écrit : « En inspectant les installations de l'aéroport de Saint John hier, j'ai appris que le personnel de l'aéroport apprécie votre bulletin et le juge utile. Le directeur de l'aéroport a mentionné avoir lu dans votre bulletin une plainte concernant le manque de signalisation et d'ATS (appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou malentendantes) dans les aéroports. Après avoir vérifié ses propres installations, le directeur a constaté que son aéroport avait les mêmes lacunes. Il a donc corrigé le problème, qui a été porté à son attention grâce au bulletin de l'Office ».

L'Office publie aussi dans des publications destinées aux personnes ayant une déficience des articles et des annonces informant ces personnes de services de voyages adaptés expressément à leurs besoins. De plus, il participe à des manifestations nationales et internationales de promotion de l'accessibilité au transport, qui sont organisées par les personnes ayant une déficience et le secteur des transports.

AIDE-MÉMOIRE POUR LES RÉSERVATIONS

distribué plus de 45 000 exemplaires.

L'Office a constaté une hausse continue de la demande de renseignements du *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qu'il a publié en 1998. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services facilitant l'accès au transport aérien par les personnes ayant une déficience. Il contient aussi des conseils utiles pour planifier un voyage par avion. Jusqu'à ce jour, l'Office en a distribué plus de 45 000 exemplaires.

Fort du succès de son guide de transport aérien, l'Office a publié un aide-mémoire pour les réservations, qui vise à aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'aide-mémoire est principalement destiné aux agents de voyage qui organisent les voyages de leurs clients. Il énumère une liste de services que les transporteurs aériens devraient fournir, notamment les suivants : aider les passagers ayant une déficience à se rendre au port d'embarquement, fournir à ces passagers ayant une déficience un siège qui répond à leurs besoins précis et embarquer gratuitement dans les aéronefs les aides à la mobilité utilisées par les personnes ayant une mobilité réduite.

L'aide-mémoire regroupe sur deux pages quelque 60 services à fournir ou dispositions spéciales à prendre en fonction

Lors du congrès *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui a eu lieu à Montréal en juin 2001, l'Office a rendu public son rapport final sur le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, qu'il a réalisé pendant l'été 2000. Il a également distribué à un vaste éventail de parties intéressées, les fondateurs sur les statistiques du sondage pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada. Les fournisseurs de services pourront utiliser le rapport pour connaître les besoins des voyageurs ayant une déficience et y répondre. Les voyageurs ayant une déficience pourront également s'en servir pour se renseigner sur les services et les installations répondant à leurs besoins et être ainsi en mesure de communiquer leurs besoins aux transporteurs, ce qui leur évitera d'être confrontés à pareils obstacles à l'avenir.

SURVEILLANCE

La Direction des transports accessibles vise à surveiller, mesurer et évaluer la façon dont l'industrie observe réglementairement les codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. L'Office mène les activités de surveillance suivantes : réalisation de sondages, examen des registres de formation des fournisseurs de services de transport, inspections sur place et enquête sur les plaintes. Ces activités prendront encore plus d'importance, vu que toutes les dispositions des codes de pratiques publiées jusqu'à ce jour entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2002. En 2001, l'Office a élaboré une nouvelle méthode de vérification de l'observation des règlements et des codes, qui uniformise la collecte de données et les rapports sur celles-ci. De plus, il a remanié les questionnaires adressés aux transporteurs pour qu'ils soient clairs et faciles à comprendre. L'Office a distribué les nouveaux questionnaires aux transporteurs à la fin de l'année.

À la lumière des constatations du rapport de contrôle de 2000 sur le respect du code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience, la présidence de l'Office a communiqué avec tous les transporteurs aériens

visés par le code pour leur exprimer ses inquiétudes concernant les retards dans le respect des exigences du code et le peu de progrès accomplis jusqu'à ce jour dans ce domaine. Elle leur a demandé de lui fournir des plans d'application de mesures pour satisfaire aux critères restants du code. Les transporteurs ont acquiescé à sa demande et ont transmis à l'Office les calendriers d'exécution des modifications nécessaires pour respecter les critères qui, selon le dernier sondage de contrôle, n'ont pas encore été remplis.

En vue de favoriser l'acquisition par les transporteurs aériens de nouveaux aéronefs qui soient conformes au code de pratiques, la présidente de l'Office a également adressé une lettre aux présidents-directeurs généraux des principaux constructeurs d'aéronefs leur rappelant le code canadien et clarifiant les dispositions sur l'accessibilité que les transporteurs canadiens doivent respecter. Dans sa réponse à cette lettre, un président d'un grand avionneur a écrit que « le code de pratiques est un document précieux qui incitera encore davantage nos ingénieurs concepteurs à trouver des moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience ».

Les agents de l'Office qui sont chargés de faire respecter les codes et règlements ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle. Ces agents ont été efficaces. Ils seront appelés à vérifier les informations fournies dans d'autres sondages de contrôle.

Comme toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes ayant une déficience ont pris effet le 1^{er} avril 2001, l'Office a distribué, au cours de l'automne 2001, un questionnaire de contrôle aux transporteurs ferroviaires visés par le code. À la fin de l'année, l'Office examinait et s'appropriait à analyser les données fournies par ces transporteurs. Il préparera un rapport de sondage sur ce code de pratiques en 2002.

Le 1^{er} janvier 2002, sont entrées en vigueur toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers

L'Office applique des règlements et des codes de pratiques qui assurent un équilibre entre les besoins des personnes ayant une déficience et la capacité du secteur à fournir des services exploitants d'aéronefs de moins de 20 sièges, qui ne seront pas assujettis au règlement. En 2002, il distribuera les lignes directrices aux exploitants visés.

CODES DE PRATIQUES

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementé par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier). Il s'emploie à la préparation d'un quatrième code de pratiques afin de lever les entraves à la communication à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Ce code établira une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares. Au cours de 2001, le projet de code de pratiques a fait l'objet d'un examen par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et par un groupe de travail composé de représentants d'organisations de personnes ayant une déficience sensorielle. À la fin de l'année, l'Office s'appretait à envoyer aux parties intéressées la dernière version du projet de code de pratiques, qui sera ensuite soumise à une consultation publique. Le nouveau code sera publié en 2002.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. Un rapport publié en octobre 2001 examine les divers dispositifs d'embarquement en fonction de critères définis par des personnes ayant une mobilité réduite. Il ressort du rapport que des recherches supplémentaires sont nécessaires. L'Office continuera d'examiner ce dossier en 2002. Les recherches effectuées serviront à déterminer s'il faut établir au Canada des normes finales qui seront présentées au ministère de la Justice à des fins d'examen.

RÈGLEMENTS

« J'ai bien aimé la réunion, son déroulement dans une ambiance conviviale et les informations dispensées. Je crois que la plupart des gens ignorent que les questions d'accessibilité des transports prendront de l'importance dans leur vie à mesure qu'ils vieilliront. Comme la population vieillit, les questions d'accessibilité concerneront un très grand nombre de gens dans quelques années. »

point international de la voie maritime et la Société des ponts fédéraux sont injustement discriminatoires. Au cours de 2001, il n'a pas reçu de plainte concernant ces ports, la voie maritime et les ponts.

L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

En 2001, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. En 2001, ce secteur d'activité a été de nouveau l'un des plus occupé à l'Office.

Les membres et le personnel de l'Office cherchent à se tenir au courant des questions d'accessibilité qui se présentent au Canada. Par exemple, des représentants de Marine Atlantique, société exploitant de navires traversiers, ont assisté à une réunion de l'Office pour lui présenter les équipements facilitant le mouvement des personnes ayant une déficience et dont est doté leur nouveau traversier baptisé le *Leif Ericson*, à une autre occasion, des représentants d'Industrie Canada lui ont montré une nouvelle trousses d'approvisionnementnement accessible qui facilite l'accès aux biens et services.

L'Office a continué de fournir une formation de haut niveau à ses membres et à son personnel. En 2001, ses membres et son personnel ont participé à un programme d'une journée de sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des instructeurs ayant eux-mêmes une ou des déficiences). L'Office cherche à éliminer les obstacles abusifs par deux moyens : tout d'abord, en s'attaquant aux obstacles systémiques par l'instauration de règlements et de codes de pratiques; ensuite, en réglant les plaintes individuelles sur l'accessibilité et en ordonnant, le cas échéant, la prise de mesures correctives.

L'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 100 demandes de cabotage dans les eaux canadiennes par des navires étrangers.

Il en a approuvé 90.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* (LDCM), qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Le 1^{er} novembre 2001, le gouverneur général a donné la sanction royale au projet de loi C-14, qui vise à modifier la LDCM de 1987 et d'autres lois concernant le transport maritime et la navigation. Les modifications à la LDCM sont entrées en vigueur 90 jours après l'obtention de la sanction royale. Cette loi supprime l'obligation des conférences maritimes de soumettre leurs tarifs à l'Office. Elles doivent maintenant les mettre à la disposition du public par voie électronique. Elles peuvent aussi les soumettre électroniquement à l'Office.

Conformément à la LDCM, l'Office a approuvé, en décembre 2001, le projet de lignes directrices révisées de soumission des tarifs et l'a diffusé auprès des conférences maritimes afin de solliciter leurs commentaires. À la lumière des modifications apportées à la LDCM, les lignes directrices précédentes, publiées en 1987, ne convenaient plus. L'Office publiera des lignes directrices révisées en janvier 2002, après avoir reçu les commentaires des conférences maritimes.

LOI MARITIME DU CANADA

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par les administrations portuaires et par la Corporation de Gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. Il a aussi le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par la Corporation du

Associations ferroviaires

- Huron Central Railway Inc.
- BC Rail
- Capital Railway
- Ferrequeus Railway Company Limited

Organisations d'expéditeurs/de producteurs

- Association des chemins de fer du Canada
- Association of Regional Railways of Canada
- Transport sur rail au Québec

Associations municipales

- Pulse Crop Shippers
- Wild Rose Agricultural Producers Association
- Western Canadian Wheat Growers Association
- Keystone Agricultural Producers Association
- Association canadienne des cultures spéciales
- L'Institut canadien des engrais
- Conseil des industries forestières
- Colloque sur les wagons de producteurs

Autres organisations de transport

- Good Roads Association
- Association des municipalités de l'Ontario
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities
- Association canadienne des administrateurs municipaux
- Fédération canadienne des municipalités
- Alberta Urban Municipalities Association
- Union of British Columbia Municipalities
- Northwest Corridor Development Corporation
- Port of Prince Rupert
- Ontario Rail Safety Congress
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire
- Groupe de recherche sur les transports au Canada
- Westac's Innovative Strategies Conference
- National Industrial Transportation League

TRANSPORT MARITIME

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne qui estime que le tarif proposé est préjudiciable à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration, qui devra alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce délai.

Après avoir effectué une enquête et tenu une audience publique par suite d'une plainte selon laquelle le tarif proposé le 16 septembre 2000 par l'Administration de pilotage des Laurentides portait atteinte à l'intérêt public, l'Office a recom-

mandé, le 2 mars 2001, la mise en vigueur du tarif, estimant qu'il n'était pas préjudiciable à l'intérêt public. L'Office a également réalisé une enquête et convoqué une audience publique concernant une plainte visant le projet de tarif présentée le 30 décembre 2000 par l'Administration du pilotage du Pacifique. Le 25 avril 2001, il a jugé que le tarif n'allait pas à l'encontre de l'intérêt public et a recommandé son application.

Le 22 décembre 2001, l'Administration de pilotage des Grands Lacs a fait publier sa proposition de hausse de son tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En date du 31 décembre 2001, aucune objection n'avait été déposée à l'égard de ce tarif.

LOI SUR LE CABOTAGE

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu ne peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, à moins que l'Office ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers,

- Institut canadien du trafic et du transport
- Chartered Institute of Logistics & Transport
- Globalization Rail Industry Conference

offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvée preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Les pouvoirs publics ayant fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peuvent s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette. Des modifications apportées aux dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi permettent à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne à l'intention des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. L'Office n'a pas reçu de demande de cette nature en 2001.

RÈGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

L'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle réglementaire de prévision des coûts associées aux activités de transport de marchandises de la classe 1. Il actualise ces coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. Il est actuellement en voie d'actualiser les coûts pour l'année 2000.

L'Office se fonde à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts pour arbitrer des différends liés aux services et frais de transport par rail, établir des taux pour l'interconnexion, examiner les frais généraux de l'annexe A et mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les coûts. De plus, il fournit à Transports Canada des analyses et études sur

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP, afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. Il se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts régulés mentaires. Il s'en sert aussi pour estimer les coûts actuels ou futurs d'exploitation de voies ferrées.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS :

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2001, l'Office a encore eu de nombreuses rencontres avec les membres de l'industrie ferroviaire. Tout au long de l'année, des membres et employés de l'Office ont fait des exposés et des allocutions et ils ont consulté des représentants du secteur du transport ferroviaire et répondu aux demandes d'information sur divers sujets, dont les suivants : les certificats d'aptitude (licences), les obligations de niveau de service ferroviaire, l'arbitrage de l'offre finale, l'accès concurrentiel, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, le régime de réglementation du mouvement du grain de l'Ouest, l'établissement du coût du transport par rail, les nouveaux services de médiation et l'examen législatif de la Loi. Ces demandes d'information provenaient du public et de diverses associations, comme des compagnies de chemin de fer, des associations ferroviaires, des associations municipales, des associations d'expéditeurs, des associations internationales venues de la Chine et de l'Afrique du sud. L'Office a notamment eu des contacts avec les organisations suivantes, regroupées selon leur nature :

Compagnies de chemin de fer

- Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
- Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
- Hudson Bay Railway Company (OmniTRAX Canada)
- Rail America
- Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe

En vertu de la loi, les parties ayant recours à l'arbitrage peuvent conserver l'anonymat. L'Office ne peut donc pas donner des précisions sur les différends qui ont été soumis à l'arbitrage. Il peut toutefois mentionner que, sur les trois demandes d'arbitrage, deux ont été soumises à un arbitre. Ces deux demandes ont été retirées par la suite, les parties ayant conclu un accord avant que l'arbitre ne rende une décision. La troisième demande a également été annulée avant même que l'arbitre n'en soit saisi, puisque les parties ont informé l'Office qu'elles étaient parvenues à un accord.

REVENUS DES COMPAGNIES FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES RECETTES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUËST

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au*

Canada, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel véritable tirés par les compagnies ferroviaires régies par règlement (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole, à compter de celle de 2000-2001. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire.

Dans sa décision n° 669-R-2001, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2000-2001. Les recettes du CN se sont élevées à 391,7 millions \$, soit 3,1 millions \$ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 394,8 millions \$ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 363,3 millions \$, ce qui représente 2,7 millions \$ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 366 millions \$.

Pour déterminer ce que constitue un revenu provenant du transport du grain, l'Office a consulté le secteur de la manutention et du transport du grain. Dans sa décision n° 114-R-2001, il a clarifié ce qu'est un revenu provenant du transport du grain et quelles sont les dépenses qui réduisent ce

revenus afférents.

CÔÛT DU CAPITAL

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs atten-

Loi sur les transports au Canada et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts de financement de l'achat de biens immobiliers à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-action ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui servent dans le calcul coûts de capitalisation entrant dans le calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds des recettes des compagnies pour le mouvement du grain de l'Ouest. Il a approuvé au début de 2001 des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Il calcule aussi les coûts de capital utilisés servant à établir les coûts et taux d'interconnexion et à d'autres besoins de réglementation.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement équitables et raisonnables. De plus, il pourrait être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

sur la deuxième plainte et sur les réparations possibles pour les préjudices subis.

Tout au long de 2001, les producteurs de grain ont exprimé leurs inquiétudes face à la décision de transporteurs ferroviaires de cesser d'exploiter des voies d'évitement et de réduire ainsi le nombre de stations de chargement de wagons consignés aux producteurs. En octobre 2000, l'Office a donc demandé au CN et au CP de tenir à jour les listes des stations de chargement de ces wagons et des points d'échange avec le réseau d'autres transporteurs ferroviaires. Le CN et le CP l'ont informé qu'ils avaient publié des listes exhaustives de ces stations et points d'échange et qu'ils les ont affichées sur leurs sites Web. Grâce à ces mesures, le nombre de plaintes déposées en 2001 auprès de l'Office au sujet de l'abandon de voies d'évitement a chuté.

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Grâce aux modifications apportées en 2000 à la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pu accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à une formation de trois arbitres, qui pourra rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, les frais de transport de marchandises sont inférieurs à 750 000 \$. Si les frais de transport dépassent 750 000 \$, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision, à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai.

Au cours de 2001, l'Office a reçu trois demandes de résolution de différends par l'arbitrage. Aucune des parties au différend n'a eu recours au processus accéléré de 30 jours ni aux services d'un arbitre. Ces options n'ont donc pas encore été mises à l'essai.

En vertu d'une modification apportée à la Loi en 2000, un transporteur ferroviaire peut obtenir un droit de circulation sur les voies d'un autre transporteur qui sont nécessaires au transport de grain, si ce dernier transporteur n'est pas en mesure de respecter son obligation d'assurer un niveau donné de service pour le transport du grain. Dans la plainte (décrite ci-dessous) au sujet du manquement à l'engagement de fournir un niveau de service satisfaisant sur une voie nécessaire au transport de grain, l'expéditeur concerné (Naber Seed and Grain Co. Ltd.) a exprimé le souhait en guise de réparation que l'Office accorde à un deuxième transporteur ferroviaire le droit de circuler sur les voies du transporteur fautif pour transporter son grain.

NIVEAU DE SERVICE

Au mois de mai, après avoir examiné la plainte déposée par Naber Seed and Grain Co. Ltd. (NSG) accusant le CN d'avoir manqué à son obligation de fournir un niveau de service adéquat de transport de grain vers les installations de NSG à Melfort et à Star City, en Saskatchewan, et à Kathryn, en Alberta, pendant 12 semaines à l'automne 2000, l'Office a conclu que le CN avait effectivement violé ses obligations envers NSG en n'allouant pas assez de wagons-trémiés au transport de grain vers les installations de NSG. Il a ordonné au CN de négocier avec NSG une entente de service et des procédures de communication entre elles. Les négociations n'ont pas abouti. NSG a ensuite présenté à l'Office une deuxième plainte contre le CN, alléguant qu'il n'avait pas honoré son obligation de fournir un service de transport convenable pendant une période supplémentaire de 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001. En guise de réparation des problèmes occasionnés à deux périodes différentes par le CN, NSG a demandé à l'Office d'accorder à la Hudson Bay Railway Company un droit de circulation sur les voies du CN à destination de ses installations à Melfort et à Star City, en vertu des modifications qui ont été apportées à la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a signalé qu'il tiendrait au début de 2002 des audiences

suiwi correctement le processus de cessation de l'exploitation de sa subdivision Barrhead en Alberta.

PLAINTES SUR LES SERVICES ET LES TARIFS

FERROVIAIRES

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont plusieurs recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant aux questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

INTERCONNECTION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km d'un point d'interconnexion. Les expéditeurs peuvent transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, si celui-ci se trouve dans un rayon de 30 km de l'interconnexion.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

DROITS DE CIRCULATION

Au cours des dernières années, les expéditeurs ont focalisé leur attention sur l'accès réglementé d'un transporteur ferroviaire aux voies d'un autre transporteur ferroviaire par l'octroi d'un droit de circulation, certains des premiers estimant qu'il s'agissait là d'un moyen d'accroître la concurrence. L'Office a reçu deux demandes de droits de circulation au mois de février 2001. Dans un premier temps, la Ferrequeus Railway Company Limited a présenté une demande de droits de circulation sur 2 000 km de voies du CN reliant North Battleford, en Saskatchewan, à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Ensuite, la Hudson Bay Railway Company, filiale de OmniTRAX Canada, a demandé un droit de circulation sur un réseau d'environ 3 500 km de lignes principales et secondaires du CN en Saskatchewan et au Manitoba. Les deux requérants, détenteurs de certificats d'aptitude à titre de transporteurs ferroviaires sous réglementation fédérale, souhaitaient obtenir le droit d'exploiter des trains sur des voies du CN.

Les délibérations ont donné lieu à un long débat sur la question de savoir si les droits de circulation prévus dans la *Loi sur les transports au Canada* autorisent le détenteur des droits non seulement de faire circuler ses trains sur les voies d'un autre transporteur ferroviaire mais aussi d'offrir des services de transport de marchandises sur ces voies. À la lumière du libellé de la Loi, l'Office a conclu qu'il n'était pas habilité à accorder des droits de circulation sur les voies d'un autre transporteur expressément en vue d'offrir des services de transport de marchandises aux expéditeurs se trouvant à proximité de ladite ligne en plus d'y exploiter des trains. En conséquence, les deux demandes ont été rejetées par l'Office au mois de mai.

Au mois d'octobre, Ferrequeus Railway Company Limited a soumis une deuxième demande de droits de circulation. Cette demande visait les voies du CN depuis leur point d'interconnexion avec celles du CP à Camrose et à Lloydminster, en Alberta, jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. À la fin de l'année, cette demande était toujours à l'étude.

Durant l'année, l'Office a également effectué un examen complet de 61 décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou décisions.

Enfin, selon une entente avec la Province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2001, l'Office a émis deux arrêtés visant des lignes ferroviaires sur courtes distances de compétence provinciale en Ontario. Il peut conclure des accords semblables avec d'autres provinces.

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire (y compris leurs embranchements) sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la Loi. En 2001, l'Office a reçu l'avis d'une société ayant suivi ce processus pour abandonner l'exploitation d'une ligne de chemin de fer totalisant 15,4 km. De plus, il a été informé du transfert de quatre voies ferrées totalisant 106,2 km à des organismes fédéraux ou provinciaux.

En vertu de la Loi, les transporteurs ferroviaires ne sont pas tenus de suivre le processus prescrit en vue de rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les embranchements et les voies de triage. L'Office a dû déterminer si deux tronçons de voie, totalisant 2,2 km, entraient dans cette catégorie. Il a été informé de l'abandon de l'exploitation de quatre voies de service totalisant 32,1 km. En fin d'année, ces dernières questions demeuraient toujours à l'examen. L'Office peut aussi être appelé à déterminer si un transporteur ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il n'a dû rendre qu'une seule décision de cette nature, selon laquelle le CN a

L'Office a réglé une plainte d'une municipalité ayant reçu une facture d'une entreprise ferroviaire pour l'installation de dispositifs de protection à des passages à niveau.

Il poursuit ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le contenu, la présentation, et le niveau des taux de son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* (apparaissant dans les *Directives de l'annexe A*). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends. Il a entrepris d'autres consultations en vue de produire un guide similaire qui présentera un barème de tarifs convenant mieux aux lignes ferroviaires sur courtes distances.

La Cour d'appel fédérale a statué qu'en vertu de la législation actuelle, l'Office n'est pas habilité à trancher les différends, notamment ceux concernant le bruit, la pollution ou les vibrations qui ne touchent pas la sécurité mais découlent de l'exploitation d'un chemin de fer. Comme aucun autre organisme n'est compétent dans ces domaines, le gouvernement analyse actuellement les conséquences de cette décision. Entre-temps, l'Office continuera d'aider des parties à résoudre leurs différends de cette nature, en leur fournissant des services de facilitation ou de médiation. Au cours de l'année, il a traité d'une manière ou d'une autre 13 différends sur ces questions.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2001, l'Office a rendu sept décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atteindrait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, plus précisément des dispositions législatives touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être.

TRANSPORT FERROVIAIRE

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

L'infrastructure ferroviaire comprend les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. L'Office s'intéresse à de telles infrastructures, dès qu'une personne souhaite construire ou utiliser des infrastructures jusqu'à la mise hors service de ces infrastructures.

CERTIFICATS D'APTITUDE ET AUTORISATIONS DE

CONSTRUCTION

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2001, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a modifié les certificats de la Capital Railway, de l'Algoma Central Corporation et de la Hudson Bay Railway, celles-ci ayant apporté des changements à leurs activités. Il a suspendu le certificat de la Waterloo-St. Jacobs Railway, celle-ci ayant cessé de fournir un service de trains de voyageurs. L'Office a rejeté les demandes de la Ferroquus Railway et la Hudson Bay Railway en vue de modifier leur certificat, car elles devaient d'abord obtenir des droits de circulation, ce que l'Office leur a refusé. Il a également examiné une demande de l'Agence métropolitaine de transport de Montréal en vue de l'obtention d'un certificat d'aptitude pour un service de chemin de fer de banlieue, qui utilise principalement les voies ferrées du CN et du CP dans la région montréalaise. Il a refusé cette demande, parce que cette société de transport ne relève pas de la compétence législative du Parlement et qu'elle n'est donc pas admissible à un certificat. La société a décidé de contester cette décision devant la Cour fédérale du Canada. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéral au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

QUESTIONS CONCERNANT LES INFRASTRUCTURES

L'Office régle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

En 2001, l'Office a tranché, par décisions et arrêts, 51 différends portant sur des franchissements routiers, deux différends liés à des franchissements par dessertes, et huit différends se rapportant à des passages à niveaux privés. De plus, l'Office a reçu 96 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relatives à des franchissements de la voie ferrée. L'Office a également rendu quatre décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relatives aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveau et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale.

entre les parties.

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les lignes secondaires, les voies d'évitement, les embranchements, les voies de triage et les autres voies auxiliaires. Au cours de 2001, il a reçu une description d'un projet de déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP située près de Milk River, en Alberta. De plus, il a fourni à de nombreuses parties intéressées de l'information sur la procédure à suivre pour intervenir dans le dossier sur la mise en place d'un terminus intermodal du CN près de Milton, en Ontario. Il a également reçu des demandes d'autorisation de construction de voies ferrées qui croiseront des voies ferrées d'autres sociétés ferroviaires. Ces demandes demeurent en instance, en attente de négociations

Bilan de l'année

CHAPITRE 1

des transports du Canada a ter-

miné en 2001 sa cinquième année

complète d'existence en tant qu'organisme de réglementation

des transports. Il est d'abord et avant tout un tribunal

administratif, mais exerce également des fonctions de

sensibilisation et de consultation. L'Office estime qu'il peut

d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada*

qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les

utilisateurs des services de transport au Canada.

L'Office continue de privilégier le recours à la médiation,

en marge des processus officiels de l'Office, afin de simplifier

la résolution de différends entre les parties. Les plaintes rela-

tives au transport aérien, en pleine mutation, sont traitées

par le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au trans-

port aérien.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes

catégories : l'accessibilité des services de transport pour les

personnes ayant une déficience; le transport aérien de pas-

sagers et de marchandises; le transport maritime (principale-

ment de marchandises) et les questions de pilotage; le

transport ferroviaire (surtout de marchandises). En 2001, l'Office a rendu 1 286 décisions et arrêts officiels, dont 13 décisions et arrêts se rapportant à des questions d'accessibilité de tous les modes de transport et 1 016, 170 et 87 décisions et arrêts visant respectivement le transport aérien, le transport ferroviaire et le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office en 2001 dans ces quatre catégories.

L'année 2001 n'est pas sans évoquer les événements tragiques du 11 septembre. Bien qu'ils aient eu peu d'incidence sur les activités courantes de l'Office, ces événements auront une influence sur les futures politiques sur les transports aux États-Unis, au Canada et ailleurs dans le monde pendant de nombreuses années. Il faudra donc un certain temps avant que l'Office en constate clairement les conséquences pour ses activités.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes qui ont été jugées ou qui demeurent en instance, et auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2001. On fournit des sommaires des causes entendues en Cour d'appel fédérale et en Cour fédérale – Division de première instance ainsi que des pétitions devant le gouverneur en conseil.

doit appliquer.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur un vaste éventail de questions qui sont du ressort de l'Office, y compris des statistiques sur les activités de l'Office, les types de plaintes selon les transporteurs aériens visés, et les transferts des lignes de chemins de fer de compétence fédérale. On y énumère également les lois et règlements que l'Office

- prolongation du délai réglementaire de 120 jours dont dispose l'Office pour rendre une décision suite à une demande.

Le chapitre 3 examine les activités futures prévues par l'Office dont les suivantes :

- l'introduction de la médiation comme approche pour traiter les plaintes des Canadiens et des Canadiennes ayant une déficience concernant l'accessibilité du transport;
- la publication du Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, destiné à aider ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive;
- la poursuite de l'enquête sur l'accessibilité des voitures Renaissance achetées par VIA Rail;
- l'étude des tarifs aériens dans au moins une région du Canada et la publication des résultats;
- la présentation des modifications au *Règlement sur les transports aériens* concernant les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers et les vols affrétés internationaux sur les modifications proposées à la consultation sur les modifications proposées à la réglementation des chemins de fer;
- le début des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet de certains types de demandes de licences de cabotage, ainsi que le commencement du travail visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage.

Le chapitre 4 décrit le mandat, la mission, les valeurs, la structure organisationnelle et les processus de traitement des plaintes de l'Office. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale. Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

- publier et diffuser le rapport final du sondage sur l'accessibilité du transport aérien qui sera utilisé pour établir des objectifs et des priorités et faire progresser l'accessibilité au transport aérien au Canada;
- créer et diffuser un *Aide-mémoire pour les réservations* – *Transport aérien* pour permettre aux agents de voyages d'aider leurs clients ayant une déficience; faciliter le retour des passagers coincés à l'étranger en raison de la faillite de Canada 3000;

■ approuver les lignes directrices révisées préliminaires pour le dépôt des demandes en vertu des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et les distribuer aux conférences maritimes pour obtenir leurs commentaires;

■ fournir des conseils techniques à Transports Canada relativement aux recommandations du Rapport du comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada, Vision fondée sur l'équilibre*, faisant état d'un examen d'un an des modalités d'application de la Loi.

Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi – questions soulevées par ceux qui sont touchés par les dispositions de la Loi – ainsi que des suggestions pour y remédier lorsque la situation s'y prêtait, et notamment de changements potentiels aux éléments suivants de la Loi :

- certificats d'aptitude pour les transporteurs ferroviaires;
- construction des lignes de chemin de fer;
- transfert et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer;
- processus pour régler les questions concernant le bruit, la vibration et la pollution causées par les chemins de fer;
- avis d'interruption et de réduction de services des transporteurs aériens;
- tarifs et taux déraisonnables;

SOMMAIRE

DES kayaks et travaux des Premières nations du Canada d'hier, aux avions de ligne, trains et navires d'aujourd'hui, en passant par les bateaux de transport

d'immigrants et les charrettes de la Rivière rouge, ce pays de grands espaces doit son existence aux transports. Dès le début de leur histoire, les Canadiens et Canadiennes ont compris qu'il leur faudrait disposer de moyens fiables pour transporter personnes et marchandises dans toute cette étendue, car il y en allait de la prospérité de leur pays. De nos jours, la croissance et la prospérité du Canada n'échappent toujours pas à cette condition.

Tous les voyageurs ont droit à un traitement équitable. Les transporteurs et les expéditeurs ont droit à une réglementation impartiale. Les Canadiens et Canadiennes, dans leur ensemble, ont droit à un réseau de transport efficace. Il incombe à l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant, d'y veiller et de rendre des décisions sur un vaste éventail de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada.

lesquelles ont consisté notamment à :

- rédiger des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens – Les conditions de transport pour les personnes ayant une déficience* afin d'y inclure les aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser des lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins;
- rédiger un nouveau Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, pour établir des critères visant à améliorer les communications avec ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, train ou traversier;

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du rapport décrit en détail ces activités en 2001,

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le présent rapport décrit les principales réalisations et initiatives de l'Office des transports du Canada en 2001

en plus d'offrir un aperçu des tendances anticipées. Comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi au cours de cette même année et renferme des recommandations quant aux modifications qui pourraient y être apportées.

Bien que l'industrie du transport au Canada soit appelée à évoluer et à s'adapter sans arrêt, elle a connu en 2001 une année particulièrement mouvementée. Cependant, les utilisateurs autant que les fournisseurs de services pourront encore et toujours compter sur l'Office pour collaborer avec eux en vue d'assurer l'exploitation efficace et adaptée des modes de transport ferroviaire, maritime et aérien.

S'étant fixé ces objectifs, l'Office a pris plusieurs initiatives en 2001 et a continué à bâtir sur les succès remportés par ses programmes tels que celui de la médiation qui offre une solution de rechange au processus juridique lorsque surviennent des différends en matière de transport. En outre, l'Office a soutenu le travail important du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et a poursuivi ses efforts en vue de veiller à

ce que tous les modes de transport au Canada soient accessibles aux personnes ayant une déficience.

L'Office assure des services d'arbitrage équitables, souples et efficaces aux transporteurs, à d'autres groupes clients et au public canadien. Ces services se trouvent rehaussés par la diffusion en ligne de renseignements sur l'Office et ses procédures.

L'Office entend demeurer à l'écoute de ceux et celles que l'industrie des transports intéresse. En me fondant sur mon expérience au chapitre de la communication d'information sur les activités de l'Office, ainsi que sur les commentaires que nous avons reçus sur celles-ci, je suis convaincu que l'Office continuera de jouer un rôle essentiel dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible en 2002 et dans les années à venir.

Marian L. Robson

38	Chapitre 4 Organisation
38	Mandat
39	Processus de traitement des plaintes
39	Structure
40	Mission
40	Valeurs
41	Membres
42	Chapitre 5 Causes portées devant la Cour
42	Cour suprême du Canada
42	Cour d'appel fédérale
42	Décisions rendues
44	Dossiers abandonnés
44	Cas en instance
46	Cour fédérale – Section de première instance
46	Dossiers abandonnés
46	Cas en instance
46	Pétitions au gouverneur en conseil
46	Cas en instance
47	Chapitre 6 Autres renseignements
47	Statistiques
47	Transporteurs aériens, selon la nationalité
47	Licences détenues, selon la nationalité
48	Délivrance de licences aériennes
48	Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001
49	Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001
49	Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes
50	Plaintes concernant le service ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel
51	Lignes de chemins de fer de compétence fédérale cédées à d'autres exploitants
51	Lignes de chemins de fer de compétence fédérale abandonnées
52	Lois et règlements
53	Codes de pratiques
53	Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2001
55	Annexe – Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

TABLE DES MATIÈRES

Message du président	v
Sommaire	vi
Chapitre 1 Bilan de l'année	1
Transport ferroviaire	2
Transport maritime	8
L'accessibilité pour les personnes ayant une déficience	9
Transport aérien	17
Médiation	25
Examen de la Loi sur les transports au Canada	26
Chapitre 2 Évaluation de l'effet de la Loi	28
Transport ferroviaire	28
Transport aérien	30
Administration	31
Chapitre 3 Ce que l'avenir nous réserve	32
Transport ferroviaire	32
Transport maritime	34
Transports accessibles	34
Transport aérien	35
Médiation	36
Gestion de l'Office	36

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2002
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-66627-5

N° de catalogue TW1-1/2001

Le présent rapport et d'autres publications de
l'Office des transports du Canada sont disponibles
sur le site Web à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou
sans frais (1 888 222-2592; ATS : 1 800 669-5575)

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Edifice Jules-Léger

15, rue Eddy

Hull (Québec)

K1A 0N9

Mai 2002

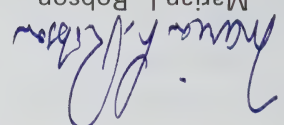
L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Edifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Les deuxième et troisième rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lesquels ont déjà été déposés à la Chambre des communes, font également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2001 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.


Marian L. Robson
Présidente

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta-otc.gc.ca

Canada

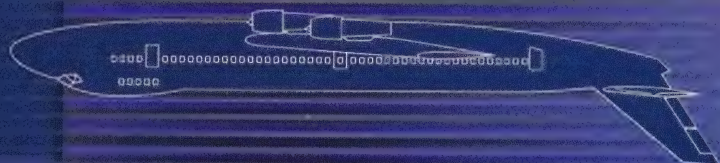
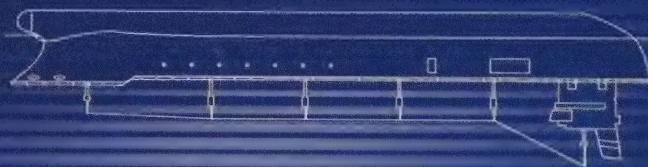


Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency



RAPPORT ANNUEL 2001



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA

A1
A87
A58

CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA

Government
Publications

annual report 2002



available in multiple formats

Canada

© Minister of Public Works and Government Services Canada, 2003
Printed and bound in Canada
ISBN 0-662-67081-7
Catalogue No. TW1-1/2002

This report and other Canadian Transportation Agency publications are available
on the Web site at: www.cta.gc.ca

For more information about the Canadian Transportation Agency please call:
(819) 997-0344 or toll free (1-888-222-2582; TTY 1-800-669-5575).

Correspondence may be addressed to:

Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

The Agency acknowledges the following organizations for the use of their photos:
Greater Toronto Airports Authority, Winnipeg Airports Authority and
Pacific Pilotage Authority Canada





May 2003

The Honourable David M. Collenette, PC, MP
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to Section 42 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Annual Report of the Agency for the year 2002, including the Agency's assessment of the operation of the Act and any difficulties observed in the administration of this Act.

The Air Travel Complaints Commissioner's reports, which cover the periods of January-June 2002 and July-December 2002 and which are tabled separately in the House of Commons, are also part of the Agency's 2002 Annual Report. As a convenience to readers, certain parts of these reports are specifically mentioned in this document.

Yours sincerely,

A handwritten signature in cursive script that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Chairman

Mission

The Canadian Transportation Agency's mission is to administer transportation legislation and Government of Canada policies to help achieve an efficient and accessible transportation system by education, consultation and essential regulation.

Mandate

The Agency has a mandate to administer the economic regulatory provisions affecting all modes of transport under federal jurisdiction found in various Acts of Parliament. Among other responsibilities, the Agency:

- licenses air and rail carriers;
- resolves complaints between shippers and railways concerning rail rates, service and other matters as well as complaints between travellers and airlines concerning air tariff matters;
- removes undue obstacles to persons with disabilities who travel via the air, rail and marine networks;
- approves proposed construction of railway lines;
- administers the railway revenue cap regime concerning Western grain transportation;
- protects the interests of Canadian marine vessel operators when authorizing foreign vessels to operate in Canadian waters; and
- participates in international bilateral negotiations and administers bilateral agreements as the Canadian aeronautical authority.

Values

The Agency is committed to the following core values, which constitute its code of conduct in achieving its mission.

- **Quality service:** a belief in delivering high-quality services. The Agency strives to provide the highest level of expertise and to reach decisions through an impartial, transparent and fair process.
- **Open communications:** a belief in timely communications. The Agency encourages a free exchange of ideas and promotes open and constructive contacts with those it serves.
- **Respect for others:** a belief in treating people fairly. The Agency promotes a cooperative and rewarding environment that fosters personal growth.
- **Personal development:** a commitment to continuous learning. The Agency encourages creativity and innovation. The Agency promotes training to maintain and improve expertise and quality of work.



Contents

Chairman's Message	p. 1
Executive Summary	p. 3
Air Transportation	p. 7
Rail Transportation	p. 25
Marine Transportation	p. 39
Accessible Transportation	p. 45
Assessment of the Act	p. 59
The Agency Team	p. 63



Chairman's Message

As we begin this review of our activities in 2002, the Canadian Transportation Agency stands on the brink of completing a century of service to the people of this country.

It all began in 1903 when Parliament adopted the *Railway Act* and, with its enactment the following year, created the first Board of Railway Commissioners. Through a series of amalgamations and evolution, the Agency's jurisdiction has grown from rail matters alone to include air and marine modes, along with responsibility for removing undue obstacles in transportation for people with disabilities. The Agency's evolution has coincided with technological advances, shifting demands of the economy and other changing dynamics of Canada's transportation industry.

During my more than 30 years of work in transportation, I have watched and participated in many of these changes. In 1996, I became the Chairman of the Canadian Transportation Agency. Since then, my colleagues and I have observed, as tribunal members, an industry serving Canadians in the face of fluctuating economic realities that include reorganizations, mergers, acquisitions, service growth in some areas and cutbacks in others, global competition and evolving user demands. The trend in the Government of Canada's policy through this period has been toward more reliance on market forces and less on regulation.

In these turbulent times, the Canadian Transportation Agency remains dedicated to performing its role as the regulator and licensor of transportation under federal jurisdiction, and to informing Canadians of our responsibilities and decisions.

At the core of our mandate is the resolving of disputes, never an easy task. If a party—whether a traveller, shipper or a municipality—has an unresolved complaint about a federally regulated carrier, the issue can be brought to us for a fair hearing. We at the Agency have all sorts of tools in our kit to help settle disputes.

The traditional avenue is through a formal process in which a complaint is lodged and Agency Members, in a tribunal setting, decide the issue after exchanges of pleadings and advice from staff. In 2000, however, we began using mediation in a pilot project. Last year, of the disputes mediated, most related to railways and accessible transportation. I'm delighted to say that eight cases were settled as a result of the mediation process.

Another pilot project, launched in 2002, involved modified hearings. When Agency Members don't have enough information or the information is conflicting, they go to the source of the complaint and listen to the disputing parties in an oral hearing. The modified hearing gets to the heart of the problem and a decision is issued quickly.

In 2000, Parliament gave our Agency yet another innovative tool for resolving disputes: the Office of the Air Travel Complaints Commissioner. The Commissioner and Agency staff provide Canadians with a vigorous new vehicle for addressing consumer complaints in the air industry. On October we welcomed Ms. Liette Lacroix Kenniff as the new Air Travel Complaints Commissioner. She replaces Mr. Bruce Hood, who had held the Office for two years. Also, on December 16, the Agency welcomed Mr. Beaton Tulk as a new Member.

The year's work cannot be discussed without mentioning the Agency team, the Members and staff who have worked side by side to accomplish so much. I am pleased to note that the Agency's recent Public Service Employee Survey results, released in December 2002, found that 89 per cent of our employees think the Agency is a good place to work and 93 per cent are satisfied with their work arrangements. Naturally, there are areas of concern and we are working on them. But we are confident that we have a hard-working and dedicated team with high morale and enthusiasm, a sound foundation on which our organization can move into its second century.

In preparation for that move, Agency management spent much of 2002 discussing with Transport Canada officials possible amendments to the *Canada Transportation Act*. The Agency looks forward to legislative initiatives by the Minister of Transport in transportation regulation and will respond to Parliament's direction as it always has, with Canadians' interests at heart.

Marian L. Robson



Executive Summary

In 2002, the Canadian Transportation Agency completed its sixth full year as an independent quasi-judicial administrative tribunal and regulator of transportation under federal jurisdiction.

The Agency works to promote efficient and fair practices in air, rail and marine transportation. It has a broad mandate that includes, among other things, licensing air and rail carriers; approving rail construction; protecting the interests of Canadian marine operators in permitting foreign vessels to work in Canadian waters; and settling disputes and complaints regarding federally regulated air, rail, and marine transportation. The Agency also works to remove undue obstacles to mobility for persons with disabilities.

Communicating with Canadians is a priority for the Agency in achieving an efficient and accessible transportation system. Agency programs are directed at informing and consulting transportation service providers and users. Through printed material, the Agency's Web site and participation in public events, the Canadian Transportation Agency provides information about its services, and also the rights and obligations of transportation operators and their customers.

As required under Subsection 42 (1) of the *Canada Transportation Act*, the Agency reports annually to Parliament on its activities in each area under its mandate: air, rail, marine and accessible transportation.

During 2002, the Agency issued a total of 494 orders, 704 decisions, 60 agreements, 1,367 permits issued by Members, 46 final letter decisions, 2,671 rulings and 488 unique interim

decisions. Of those, 5,134 decisions related to air transportation, 277 related to rail, 175 related to marine and 244 related to accessible transportation.

In this Annual Report, the Agency's activities in 2002 are summarized in four chapters: Air, Rail, Marine and Accessible Transportation. Each chapter outlines not only the regular administrative and regulatory work in each area, but also major decisions and initiatives undertaken by the Agency. At the end of each chapter Agency rulings that have been appealed to higher courts are listed.

Some of the highlights of the Air Transportation chapter are:

- Agency Members dealt with an air rage complaint involving an unruly passenger and a charter air carrier in a modified hearing. The air carrier refused to carry the passenger on a return trip because the passenger had smoked in a lavatory on the initial flight.
- The Agency ordered a Quebec tour operator to stop selling flights to foreign destinations after the operator could not provide the name of a licensed air carrier for the flights.
- Proposed amendments to the Air Transportation Regulations were sent to the Department of Justice for review. The amendments are intended to reflect the International Passenger Charter Air Services Policy, which came into effect on April 4, 2000, and the International All-Cargo Charter Air Services Policy, issued on May 29, 1998.
- The Agency placed a 120-day time limit on a fuel surcharge sought by Air Canada for passengers on international flights. The Agency expressed concern about the proliferation of surcharges in the aviation industry in recent years.

- Liette Lacroix Kenniff was appointed Air Travel Complaints Commissioner on October 1, 2002, replacing Bruce Hood.
- In December, the Air Travel Complaints Commissioner intervened to assist air travellers stranded when a Toronto travel agency sold more than 700 airline tickets without remitting the payments to the airlines involved.
- The Agency hired an independent consultant to carry out a pricing study of domestic air routes in Western Canada. The Agency solicited bids for a consultant to undertake a similar study in the Atlantic region.

Notable events in the Rail Transportation chapter include:

- The Agency decision on the Ferroequeus Railway Company's application for running rights on Canadian National Railway lines between Camrose, AB, and the Port of Prince Rupert, BC.
- The Agency decision on two complaints filed by Naber Seed & Grain, a specialty crop shipper, involving allegations that Canadian National Railway Company failed to fulfil its common carrier obligations in crop year 2000-2001.
- A review of the Railway Interswitching Regulations that included formal consultations with railways, shippers and government agencies to seek comments about amendment proposals.
- Other consultations were carried out on the subjects of Western grain revenue determination, maintenance rates and charges for railway works at road/rail crossings and the Agency's mediation process.
- The Agency revised its list of arbitrators to be used in Final Offer Arbitration.

- The Agency concluded consultations to update a new Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings, formerly known as the Schedule "A" Directives.
- The Minister of Transport and the Province of Ontario agreed that the Agency may apply federal railway crossing laws to railways under Ontario provincial jurisdiction, when required.
- The mediation program.

Major issues in the Marine Transportation chapter include:

- In a program to update guidelines on processing coasting trade licence applications, a panel of four Agency Members conducted a cross-country consultation in six major cities. They heard from 67 concerned parties and received 15 written submissions.
- The Agency launched the Canadian Merchant Fleet List on the Agency's Web site.
- An oral hearing was conducted in Quebec City to hear a dispute on a coasting trade licence application.
- The Agency conducted a survey on the quality of its coasting trade services and client satisfaction.
- After a three-day public hearing in Montreal, the Agency decided that a tariff increase proposed by the Laurentian Pilotage Authority was prejudicial to the public interest. A lower tariff increase was recommended.
- The Agency recommended mediation between the Great Lakes Pilotage Authority and the Shipping Federation of Canada over a proposed tariff increase. The two parties negotiated a successful agreement on the tariff proposal on their own.

- At the end of the year, the Agency suggested mediation between the Atlantic Pilotage Authority and the Shipping Federation of Canada over a tariff increase.
- Bill C-14, an Act to amend filing rules under the *Shipping Conferences Exemption Act* and other acts, came into effect on January 30. The Agency issued new guidelines for filing.

Notable events in the Accessible Transportation chapter are:

- The Agency made a ruling on the obesity complaint of Linda McKay-Panos against Air Canada, deciding that Ms. McKay-Panos did not have a disability for the purposes of Part V of the Act. Ms. McKay-Panos appealed the ruling to the Federal Court.
- In another obesity ruling, the Agency decided that the complainant did have a disability for the purposes of the Act, but that the complainant had not encountered an undue obstacle to her mobility.
- After receiving 10 allergy-related complaints, the Agency examined the jurisdictional issue of whether an allergy is a disability for the purposes of Part V of the Act and decided allergy complaints must be considered on a case-by-case basis.
- The Agency received 23 complaints regarding Air Canada's policy and procedures on the use of medical oxygen and began investigating the jurisdictional issue of whether the use of medical oxygen can be considered a disability under the Act.
- The Agency continued to investigate a complaint by the Council of Canadians with Disabilities about the level of accessibility of VIA Rail's "Renaissance" cars.
- The Agency investigated six complaints regarding the cost of air travel for persons with disabilities who require additional seating because of their disabilities.
- The Agency issued a decision on the complaint against VIA Rail's assistance to a group of passengers using wheelchairs in December 1993. The complaint, made by Jean Lemonde, had originally been filed with the National Transportation Agency but was later appealed to the Federal Court of Appeal.
- The Agency expanded its mediation pilot project to be used in accessible transportation.
- Comments from interested parties were analysed by Agency staff regarding amendments to Part VII of the Air Transportation Regulations that would make the regulations apply to aircraft with 20 to 29 seats.
- The Agency held public consultations on guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 or fewer seats.
- Monitoring surveys of the Agency's three codes of practice, commonly called the Air Code, Rail Code and Ferry Code, were in various stages of completion, after all three codes were fully in effect on January 1, 2002.
- Agency field investigators started verifying information submitted by carriers in the monitoring surveys of the three codes of practice.
- The Agency conducted public consultations on a new code of practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Communication Code). The Agency worked on a guide to explain the Code.

- The Agency continued research, with the Transportation Development Centre of Transport Canada, on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers.
- The Agency participated in a review of the Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard (B651), and helped draft a proposed standard for accessible dispensing machines which was submitted to the Canadian Standards Association.
- Transport Canada launched the Access to Travel Web site to supply information on accessible transportation services across Canada. The Agency assisted in the project.
- The Agency published a checklist to help travel agents and the transportation service industry when making travel arrangements for customers with disabilities.

A chapter on Assessment of the *Canada Transportation Act* details the concerns encountered by the Agency in administering the Act in 2002.

The Agency Team chapter introduces the Members and staff, and the Accessibility Advisory Committee, which acts as a consulting body for accessibility issues. This section also contains a description of how the Agency works by outlining the function of each directorate in the Agency.

The chapter also describes:

- The formal complaints process.
- The modified hearing, an experiment developed by the Agency to help in hearing complaints in an informal setting.
- Mediation, a pilot project used in rail, marine and accessible transportation.
- Modern comptrollership, a government-wide program to modernize management practices.
- The Official Languages program.
- Agency results in the Public Service Employee Survey.
- Government On-Line, a government initiative to improve communications with Canadians using the latest information technology.

Finally, the acts and regulations for which the Canadian Transportation Agency is responsible are listed at the end of this chapter.

AIR



The Agency issues licences and charter permits to Canadian and foreign air carriers and enforces licensing requirements. It helps negotiate and implement international air agreements and administers international air tariffs. The Agency also helps to protect the interests of the travelling public, shippers and Canadian air carriers by ensuring that proposed fares, rates, charges and terms and conditions of carriage are reasonable and consistent with Canadian legislation and regulations, and with the relevant bilateral agreements. It handles complaints related to air fares on domestic, non-competitive routes. Through the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, it also handles consumer complaints related to air travel.

AIR TRANSPORTATION

Major airlines around the world struggled with huge financial losses and insolvency in 2002, as the troubled air industry continued to be squeezed by lower demand and higher operating costs in the aftermath of September 11, 2001.

In Canada, the air industry fared slightly better. WestJet continued its expansion and Air Canada, while grappling with financial losses, launched its subsidiary carrier, Zip Air, to offer no-frills service and lower fares in Western Canada.

The Agency noted an increase in air carrier licensing and charter application activities over the previous year, some of that occurring in early 2002 as carriers filled gaps in air service left by the bankruptcy of Canada 3000 in November 2001.

Several new airlines emerged in 2002, many of them operating aircraft with seating capacity for 90 passengers or more. The Agency issued licences to Air North Yukon's Airline, Jetsgo, Air Canada's Zip, Zoom Airlines, HMY Airways and reinstated the licences of CanJet Airlines. The Agency issued a total of 159 new licences in 2002, compared with 147 in 2001.

TARIFFS

Every air carrier in Canada is required to publish a tariff, which outlines the terms and conditions, fares, rates and charges for its air services, and make it available to the public on request. Air carriers operating international services to and from Canada must file their tariffs with the Agency. Two exceptions are carriers operating between Canada and the

United States, and between Canada and Germany, which only file their general terms and conditions of carriage with the Agency.

AIR RAGE

In 2002, the Agency issued decisions on five air rage cases. The cases arose from various disputes about how air carriers dealt with passengers who were considered to be unruly during a flight.

Air carriers have the right to impose sanctions on unruly passengers. However, to protect passengers from arbitrary action, a carrier's tariff must clearly state the sanctions to be taken against unruly passengers. The sanctions may include prohibitions from travel with that carrier for specific periods of time, up to and including a lifetime ban.

In one case, Skyservice, a Canadian charter carrier, refused to transport a passenger on a return flight after the passenger had smoked in the lavatory two weeks earlier while flying from Toronto to Port of Spain, Trinidad.

After the smoking incident on March 14, 2001, the Skyservice crew recommended that a warning letter be sent to the passenger before the return flight, but the carrier's security manager decided that a letter refusing any future transportation on Skyservice was warranted.

The passenger filed a complaint with the Air Travel Complaints Commissioner. The complaint was forwarded to the Agency where the Members determined that there was conflicting and insufficient information from both parties. The Agency Members decided to conduct a modified hearing in Toronto where the complaint had originated.

The modified hearing, which is a simplified oral hearing in which Members ask questions directly to the disputing parties in an informal setting, was held in Toronto on July 25, 2002. (The process of a modified hearing is described on page 68.)

On October 31, 2002, the Agency ruled that there was no evidence that the passenger posed a threat to the safety of the aircraft on the return flight. The Agency also ruled that Skyservice's tariff did not clearly state the carrier's policy with respect to the refusal to transport passengers. The Agency directed Skyservice to amend its tariff to clearly reflect its policy and to refund the passenger's return airfare including out-of-pocket expenses incurred as a result of having been left stranded in Trinidad for three days.

In another decision regarding denied boarding, the Agency upheld the air carrier's right to pay the same amount for compensation irrespective of the fare originally paid. The Agency ruled that the fare paid by a passenger has no connection to any burden or disadvantage that may be imposed on that passenger as a result of being denied boarding.

Under amendments made to the *Canada Transportation Act* on July 5, 2000, the Agency may require a carrier to compensate passengers who incur expenses as a result of the carrier's failure to adhere to provisions set out in its tariffs.

The Agency also reviews international tariffs to ensure that they are consistent with Canadian law and applicable bilateral agreements. In 2002, the Agency processed 7,032 special permission tariff applications. It also addressed 23 complaints from carriers about the pricing practices of other carriers. In most instances,

Agency through its staff resolved the issues informally. In 10 instances, the Agency was required to issue formal orders.

The Agency received 71 consumer complaints in 2002 about pricing on international and transborder routes. In another 30 instances, Agency staff satisfied passenger inquiries before they became complaints. The Agency issued 13 significant decisions in 2002 relating to tariff consumer complaints, including the five air rage cases mentioned above.

In 2002, the Agency received 14,623 tariff submissions from airlines proposing to amend or add fares, rates, or terms and conditions of travel to their international tariffs; 95 per cent of these submissions arrived electronically. Electronic tariff submissions, part of the Agency's contribution to the Government On-Line initiative, speeds the approval process and gives airlines more flexibility. In 2003, Agency staff will assist in a review of the Computer Reservation System Regulations which is being undertaken by Transport Canada.

INTERNATIONAL CHARTERS

During the first few months of 2002, Agency staff received numerous queries from the public concerning a Quebec tour operator known as Canada Air Charter. It was advertising international charter flights (mostly to the Caribbean and Central and South America). The callers wanted to know if the company held a licence and the answer was no.

In April 2002, the Agency received an application from Electra Airlines, an airline based in Athens, Greece, for permits to fly to the destinations advertised by Canada Air Charter. This application was denied by the Agency given that Electra Airlines did not hold the

required licence for non-scheduled international service.

Concerned about the situation, the Agency wrote to Canada Air Charter requesting that it provide its air carrier information. When it failed to furnish a satisfactory reply, the Agency, in a precedent-setting move, issued a cease-and-desist order to Canada Air Charter on May 7, 2002, ordering it to stop selling the charter service to the public.

In June, a British air carrier applied to the Agency for permits to operate the Canada Air Charter advertised flights and its request was denied because only in exceptional circumstances is a foreign charter carrier given permission to provide air service between Canada and a country other than its own. When such rulings are made by the Agency, it must take into account both the interests of Canadian travellers in having access to the service and the interests of Canadian carriers who might already be providing similar services.

On July 5, however, the tour operator surrendered its provincial permits to L'Office de la protection du consommateur du Quebec, which immediately appointed an administrator to take care of the consumers who had purchased travel from Canada Air Charter. Following this, the Agency denied all outstanding permit requests that had been submitted on behalf of the tour operator. At the end of 2002, the case remained in the hands of Quebec authorities. Agency staff is aware that an estimated 6,000 individual cases have been or are being reviewed by the provincially appointed administrator.

During 2002, the Agency considered a total of 64 applications by foreign air carriers to operate passenger charter flights from Canada to countries other than their own. Of those, 29

were denied after the Agency determined that there was sufficient capacity already provided by Canadian scheduled and charter carriers. The Agency reviewed all of the applications in accordance with paragraph 22 (b) of the Air Transportation Regulations, which provides that the issuance of permits for charter carriers be consistent with Canada's national and international transportation policies. In particular, the Agency considered the applications in the context of the International Passenger Charter Air Services Policy, announced by the Minister of Transport on April 4, 2000. Guideline 9 of this policy directs that the interests of Canadian travellers in having access to such services must be balanced with the interests of the Canadian carriers that might be affected.

All air carriers holding a licence for a non-scheduled international (charter) service must obtain an Agency program permit or an authorization to operate flights from Canada to a foreign country. This ensures compliance with the Air Transportation Regulations.

For certain types of charter flights, carriers must obtain financial guarantees to protect advance payments by the charter customer.

Sometimes, carriers are asked to provide a flight outside the Agency's normal working hours. Because Agency authorization is needed before the flight can depart, the Agency operates an emergency telephone service. In 2002, the Agency dealt with 423 emergency situations, 197 of them requiring approval by Agency Members.

The Agency is amending the Air Transportation Regulations to reflect the International Passenger Charter Air Services Policy, which came into effect on April 4, 2000, and the International All-Cargo Charter Air Services Policy, issued on May 29, 1998. The Agency began consultations on the amendments in December 2000. In 2002, the amendments, with some modifications, were sent to the Department of Justice for review. In 2003, they will be published in Part I of the *Canada Gazette* and comments will be solicited.

Charter permits issued	2001	2002
Passengers non-resaleable charters (includes entity charters)	341	453
Cargo non-resaleable (includes entity cargo/livestock and transborder goods charters)	237	163
Passengers resaleable (includes common purpose charters, combination of advance booking charters and inclusive tour charters, inclusive tour charters, advance booking charters and transborder passenger charters)	768	878
Additional statistics		
Exemptions granted to the charter regulations	706	1,008
Amendments to approved charter programs	296	285

Until the proposed amendments come into effect, the Agency will continue to exempt air carriers from compliance with provisions of the existing regulations that conflict with these policies. In 2002, the Agency granted 19 such general exemptions.

The proposed amendments reduce the number of international charter types from 10 to four: passenger resaleable charters, passenger non-resaleable charters, all-cargo charters and foreign-originating charters. The provisions for transborder charters are incorporated into those for international charters so that similar rules would apply to both. The amendments would also allow foreign carriers to operate charters under the same conditions as Canadian carriers, provided that the foreign carriers' countries treats Canadian carriers in a similar manner.

The objectives of the International Passenger Charter Air Services Policy are to enhance options for Canadian travellers in international markets; to avoid unnecessary economic regulatory constraints; to support the development of Canada's charter industry; and to maintain the integrity of Canada's policy for scheduled international air services and the integrity of Canada's bilateral air agreements for scheduled international air services.

The International All-Cargo Charter Air Services Policy gives shippers more service options by allowing more than one charter customer to charter an aircraft, and by allowing freight forwarders and consolidators to charter aircraft from licensed carriers and then resell the space to shippers. The policy also allows the Agency to grant special authority to foreign air carriers for Canadian and foreign-originating entity cargo charter flights to or from a third country,

VIGNETTE

The Air Travel Complaints Commissioner received several complaints about the unsanitary condition of lavatories on Air Transat aircraft. The Commissioner brought the matter to the attention of Health Canada, which conducted an on-site inspection of the carrier's aircraft. Health Canada determined that the size of the waste tanks on the carrier's Airbus 310 was inadequate for the number of passengers aboard. Air Transat agreed to increase the capacity of the waste tanks. This should ensure that the lavatories are fully operational at all times during a flight.

referred to in the policy as fifth-freedom all-cargo charters. (See page 20 for explanation of freedoms.)

During 2002, the Agency approved 92 applications for Canadian-originating fifth-freedom all-cargo charters and 184 applications for foreign-originating fifth-freedom all-cargo charters.

SURCHARGES

On June 7, 2002, the Agency placed a 120-day time limit on a fuel surcharge sought by Air Canada for passengers on international flights. Air Canada, faced with escalating fuel costs, had been seeking an open-ended surcharge for tickets issued on or after June 10, 2002.

In its decision, the Agency noted that there has been a proliferation of surcharges in the aviation industry in recent years. The Agency expressed concern that the ever-increasing use of surcharges limits the consumers' ability to compare advertised air fares, as

the advertised price does not usually disclose the true price that the consumer will have to pay at the time of purchase. The Agency suggested that air carriers incorporate surcharges into fares.

If surcharges are used, however, they should be a temporary measure in response to unforeseen and unavoidable increases in costs. The issue of surcharges was also addressed in recommendations made by the Agency's Air Travel Complaints Commissioner in 2002.

AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER

Liette Lacroix Kenniff began her functions as Canada's Air Travel Complaints Commissioner on October 1, 2002, replacing Bruce Hood. The Commissioner reviews and attempts to resolve written air travel complaints that are not resolved by an air carrier to the satisfaction of the air travel consumer, when no other remedy exists. The Commissioner reports semi-annually to Parliament on the number and type of complaints received, how they were handled and the carriers involved, and also outlines any systemic problems detected.

In 2002, the Air Travel Complaints Commissioner prepared two reports for the periods July 1 to December 31, 2001, and January 1 to June 30, 2002, which were subsequently tabled. Among several recommendations, Ms. Lacroix Kenniff noted that air carriers should show the true cost of the tickets, including taxes, surcharges or additional fees, and that the carriers should avoid misleading advertising such as showing one-way fares when only a round-trip ticket can be purchased. The Commissioner also

recommended that air carriers compensate passengers when they are downgraded from full service to no-frills service.

In November 2002, the Air Travel Complaints Commissioner intervened to help air passengers stranded when a Toronto travel agency allegedly sold more than 700 tickets without remitting payment to the airlines involved. The Commissioner requested that all the affected airlines honour the tickets. Of those, only British Airways and BWIA-West Indies Airways agreed to accept all tickets issued by the travel agency. At the end of the year, the issue with the other airlines remained unresolved.

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner received 1,764 written complaints in 2002. Most of the complaints were handled through the Commissioner's informal complaints resolution process. Eight complaints were transferred to the Agency to be handled by Members in a formal process.

The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because one complaint usually involves several issues, e.g. one complaint might include issues about quality of service, loss of baggage and scheduling problems.

COMPLAINT TYPES

Level I: dissatisfied customer complains directly to the Commissioner without writing to the carrier first.

Level II: dissatisfied customer complains to the Commissioner after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response.

TYPES OF COMPLAINT ISSUES RECEIVED IN 2002

Issue	January-June	July-December	Total	%
Quality of Service	611	327	938	33.3
Schedule	346	165	511	18.1
Ticket	208	223	431	15.3
Baggage	207	147	354	12.5
Denied Boarding	101	45	146	5.2
Reservations	77	50	127	4.5
Frequent Flyer Program	77	45	122	4.3
Safety	45	27	72	2.6
Fares	29	28	57	2.0
Charges	14	8	22	0.8
Unruly Passenger	12	9	21	0.7
Cargo	5	9	14	0.5
Unaccompanied Minors	1	3	4	0.1
Allergies	1	1	2	0.1
Total	1,734	1,087	2,821	100%

Data may also differ from the semi-annual Air Travel Complaints Commissioner's reports. This is due to the dynamic nature of the complaints database, which tracks complaints on the basis of their current status at the time of reporting and the occasional change in complaint issues.

Reports and information about the Air Travel Complaints Commissioner are posted on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

The Commissioner will complete two semi-annual reports in 2003. The Office will continue

COMPLAINTS RECEIVED IN 2002 BY LEVEL

January-June					July-December				
Month	Level I	Level II	Other	Total	Month	Level I	Level II	Other	Total
January	147	66	34	247	July	47	39	14	100
February	110	51	19	180	August	59	46	21	126
March	86	59	18	163	September	53	40	13	106
April	90	45	42	177	October	48	52	18	118
May	70	68	28	166	November	48	80	36	164
June	58	31	11	100	December	49	48	20	117
Total	561	320	152	1,033	Total	304	305	122	731

	Level I	Level II	Other	Total
Grand Total	865	625	274	1,764

'Other' refers to a complaint directed to another jurisdiction, e.g. Transport Canada or Industry Canada.

COMPLAINTS RESOLVED IN 2002 BY LEVEL

January-June					July-December				
Month	Level I	Level II	Other	Total	Month	Level I	Level II	Other	Total
January	107	51	26	184	July	140	61	12	213
February	89	56	24	169	August	97	31	21	149
March	104	66	47	217	September	88	41	16	145
April	78	56	26	160	October	74	45	13	132
May	126	46	50	222	November	52	77	22	151
June	123	50	10	183	December	60	96	17	173
Total	627	325	183	1,135	Total	511	351	101	963

	Level I	Level II	Other	Total
Grand Total	1,138	676	284	2,098

to refine the complaint handling processes for more efficiency.

AIR CARRIER LICENSING

The Agency licenses Canadian air carriers to transport passengers or cargo within Canada. It also licenses Canadian and foreign applicants to operate scheduled and non-scheduled (charter) international air services to and from Canada. The Agency processed 1,286 air-licensing activities in 2002, an increase from 1,182 in 2001. Activities included applications for new licences, suspensions, cancellations and reinstatements.

A licence applicant must have adequate liability insurance and must hold a Canadian aviation document issued by Transport Canada. If an applicant proposes to operate publicly available air services as a Canadian air carrier, it must prove it is Canadian-owned and controlled. Also, if a Canadian applicant proposes to use medium-sized or large aircraft, it must meet certain financial requirements. Air services

proposed by an applicant cannot be sold or offered for sale in Canada before the licence is granted, pursuant to Section 59 of the Act.

CANADIAN OWNERSHIP AND CONTROL

In 2002, the Agency completed 76 reviews to verify that Canadian applicants proposing to operate or already operating domestic or international air services met Canadian ownership requirements, as defined in the Act. Twelve reviews involved major investigations because the companies had complex ownership structures, or they had non-Canadian minority shareholders or business associates who might have exercised control over the applicant. The Agency denied four applications because the applicants failed to establish that they were Canadian.

FINANCIAL FITNESS

Canadian applicants seeking to offer domestic or international services using aircraft with more than 39 seats must meet financial

requirements stipulated in the *Canada Transportation Act* and in the Air Transportation Regulations. Applicants must prove they have enough liquid funds to cover all start-up, operating and overhead costs for 90 days. These requirements are designed to ensure that applicants are financially fit and have a reasonable chance of success, which in turn minimizes disruptions in service and protects consumers.

The downturn in the Canadian aviation industry, marked by the collapse of Canada 3000 in November 2001, appears to have presented opportunities for new entrants into the marketplace. There was an increase in applications for licences requiring financial fitness reviews. In total, the Agency completed seven financial fitness reviews in 2002, three involving existing licensees.

AIR CARRIERS BY NATIONALITY

	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2001	Carriers holding Agency licences as of December 31, 2002
Canadian	878	854
United States	745	730
Other Foreign	108	107

LICENCE AUTHORITIES HELD BY NATIONALITY

Services	Canadian					United States	Other Foreign	Total
	Aircraft type							
	Small	Medium	Large	All cargo	Total			
Domestic	833	19	13	31	896	—	—	896
Non-scheduled international	400	17	12	23	452	719	86	1,257
Scheduled international	14	26	74	4	118	50	59	227
Total December 31, 2002*	1,247	62	99	58	1,466	769	145	2,380

*For comparison, the total on December 31, 2001, was 2,440.

If the Agency determines that a licensee no longer meets the licensing requirements, the licence will be suspended or cancelled. The Agency may also suspend or cancel a licence at the request of the licensee (air carriers with seasonal operations to hunting or fishing lodges often make such requests).

AIR LICENSING ACTIVITIES

	Completed in 2001	Completed in 2002
Applications for:		
New licences	147	159
Amendment of licences	143	125
Suspensions	206	249
Cancellations	74	80
Reinstatements	74	88
Exemptions/rulings	154	178
Other	2	5
Agency initiated:		
Suspensions	211	207
Cancellations	110	135
Reinstatements	61	60
Total	1,182	1,286

Of the 159 new licences issued in 2002, 16 went to the following six Canadian applicants for the operation of an air service using large aircraft (seating capacity of at least 90 passengers).

Licensee	Type of services
Air North Charter & Training Ltd. carrying on business as Air North Yukon's Airline	<ul style="list-style-type: none"> • Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.
Jetsgo Corporation carrying on business as Jetsgo	<ul style="list-style-type: none"> • Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.
HMY Airways Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • Non-scheduled international service*
Zip Air Inc. carrying on business as Zip	<ul style="list-style-type: none"> • Domestic service
Zoom Airlines Incorporated	<ul style="list-style-type: none"> • Domestic service • Non-scheduled international service* • Scheduled international service between points in Canada and points in the U.S.

Table continues page 17...

Licensee	Type of services
Air Transat A.T. Inc. carrying on business as Air Transat	<ul style="list-style-type: none"> • Scheduled international service between Canada and Italy • Scheduled international service between points in Canada and points in the Netherlands • Scheduled international service between points in Canada and points in Portugal • Scheduled international service between points in Canada and points in Ireland • Scheduled international service between points in Canada and points in Belgium

* Non-scheduled international service licences issued to Canadian applicants authorize the transportation of traffic on a charter basis between Canada and any other country.

IMP Group, carrying on business as CanJet Airlines, does not appear in the above table because IMP held licences with the Agency that were suspended at IMP's request since December 7, 1998. IMP requested reinstatement of its licences with large aircraft on May 7, 2002. It advised the Agency that it was substituting its previous trade name, Air Atlantic, with CanJet Airlines. The Agency reinstated the domestic licence, large aircraft, and the non-scheduled international licence, large aircraft, on June 19, 2002, and the scheduled international licence, large aircraft, on November 4, 2002.

The Agency also granted 14 exemptions to Section 59 of the Act, that is, the prohibition to selling services prior to holding a licence. To protect consumers purchasing travel from the unlicensed carriers, the Agency ordered that any funds received had to be held in a

trust account by the carrier and that before any reservation was made, all passengers were to be notified that the air service was subject to government approval. As well, all advertising issued in the carrier's name had to contain this information. The prospective carrier was also obliged to make arrangements with a licensed carrier to transport all passengers at no additional cost to them, if the licence was not issued in time for the travel dates booked.

Subsection 79(2) of the Act states that where a carrier has contravened Section 59, the Agency may, for a period not exceeding 12 months after the event, refuse to issue a licence for air service to that carrier. The Agency refused to issue a licence to Electra Airlines before October 31, 2002, after the Agency determined that Electra Airlines contravened Section 59 of the Act on May 10, 2002. To date, Electra Airlines has not re-applied for a licence.

DISCONTINUANCE OR REDUCTION OF DOMESTIC AIR SERVICES

An air carrier must give notice of its intention to discontinue or reduce domestic air services when:

- the discontinuance would result in only one or no air carrier serving a point;
- an air carrier proposes to reduce the frequency of an air service to less than one flight per week, so that only one or no air carrier would serve that point at least once per week; or
- the discontinuance of a year-round, non-stop scheduled air service between two points in Canada would significantly reduce capacity on the route.

The air carrier must give 120 days' notice to the Agency, the Minister of Transport, the minister responsible for transportation in the

affected province or territory, and to the affected communities, unless the air service has operated for less than a year. In the latter case, the notice period is 30 days. An air carrier may ask the Agency to reduce the notice period. The *Canada Transportation Act* requires that any air carrier that wishes to discontinue or reduce service must provide an opportunity for elected officials of the municipal or local government of the affected communities to meet and discuss with the air carrier the possible impact this may have. If, after receiving a written complaint, the Agency determines that a licensee did not give proper notice, the Agency may order the reinstatement of air service for up to 60 days. A licensee that has given proper notice cannot be prevented from discontinuing or reducing air service.

In 2002, the Agency received notices of discontinuance or reduction of service from the following carriers:

Carrier	Points and dates of proposed discontinuance or reduction
WestJet	Discontinuance of its year-round non-stop scheduled air service between Winnipeg and Thompson, MB. Effective November 3, 2002.
Jazz Air	Discontinuance of its domestic air services serving Yarmouth, NS, and St. Leonard, NB. Effective January 4, 2003.
Air Canada	Removal of its designator code from all flights authorized by its licence serving High Level, Rainbow Lake and Peace River, AB, but that air service will continue to be provided by Central Mountain Air under its own designator code. Effective January 4, 2003.
Jazz Air	Discontinuance of its service to Stephenville and its year-round non-stop scheduled air services to St. John's/Deer Lake, Deer Lake/Goose Bay, St. John's/Goose Bay and Deer Lake/Wabush, NL. Effective January 8, 2003.

The Agency addressed nine matters related to the notice requirements of Section 64 of the Act for discontinuance or reduction in air services. In five cases involving complaints, the Agency decided that Section 64 did not apply. The cases were either dismissed or referred to the Air Travel Complaints Commissioner. In another matter, a licensee requested a ruling on whether it was required to provide notice of discontinuance. If so, the licensee requested an abridgement of the notice period. The Agency determined that a notice was not required.

The Agency received three requests for an exemption from giving notice or for a reduction in the notice period. In those cases, the Agency ordered that some form of notification be provided.

Regarding the notices of discontinuance or reduction to service provided by carriers (as detailed in the above table), the Agency did not receive any complaints during 2002 concerning carriers that failed to respect their obligations.

AGREEMENTS

Bilateral air transport agreements and other arrangements between governments provide the legal and regulatory basis for the operation of international air services. The agreements establish traffic rights for each country's airlines and a regulatory process for applying national laws in air services.

With officials from Transport Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade, and led by Canada's Chief Air Negotiator, Agency staff participates in the negotiation of air transport agreements. Negotiations include the discussion of the cities that can be served,

the capacity that can be offered and pricing regulations. Agency staff contribute expertise in the preparation of proposed agreement texts, implementation of air agreements, regulation of air services including charter matters and airline commercial agreements, such as code sharing. The Agency also provides information on regulatory activities of other countries based on information from contacts with foreign aeronautical authorities. Once an agreement is established, the Agency, as the designated aeronautical authority for Canada, is responsible for administering the provisions related to licensing and economic regulation.

Canada currently has 73 bilateral air agreements and arrangements. In 2002, Agency staff participated in 11 negotiations with nine countries and territories: by attendance at formal meetings with delegations from Italy, Russia, South Korea, the Czech Republic, Switzerland and Hong Kong; and by correspondence with Israel, New Zealand and Luxembourg. Canada gained enhanced access for Canadian air carriers to Switzerland, Italy, the Czech Republic and New Zealand in exchange for greater access by foreign carriers to the Canadian market. In most cases, the agreements involved the inclusion or expansion of code-sharing rights, access to more cities, liberalized capacity entitlements and pricing. Canada also renewed and expanded temporary arrangements to provide for services between Canada and Israel.

Since the events of September 11, 2001, the international aviation industry has struggled with reduced demand and rising costs related to insurance, security and fuel. This increase in the cost of operating international air services has resulted in an increase in the use by airlines of code-sharing arrangements to expand or

maintain their international service networks. For example, Air Canada and Mexicana expanded their code sharing to allow Mexicana to sell travel in its name between Toronto and the points of Rome, Madrid and Frankfurt, on Air Canada flights for part of the service between Mexico and Europe.

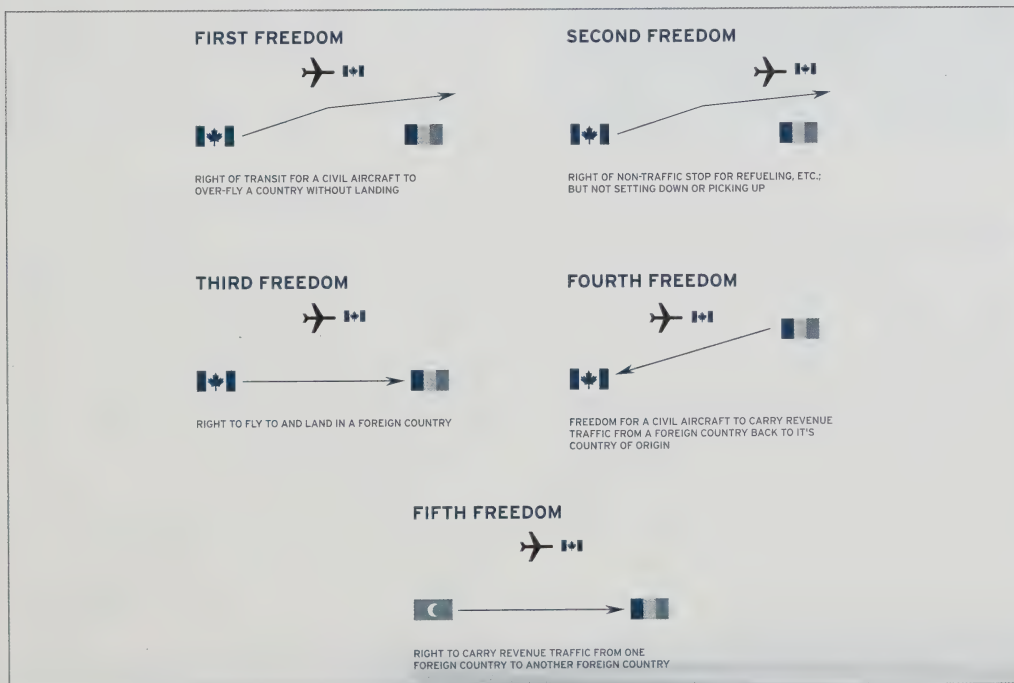
In 2002, the Agency processed 98 applications relating to bilateral air agreements and arrangements, and commercial arrangements between air carriers, of which 69 related to code sharing or lease of aircraft with flight crew.

The Agency may grant applications for temporary extra-bilateral authority where rights to operate the proposed services are not provided for in a bilateral agreement or arrangement. The Agency consults affected Canadian interests, particularly airlines and airports, in these

matters. Extra-bilateral authority is granted on a temporary basis. In 2002, the Agency processed 17 applications for extra-bilateral air services involving rights such as code sharing, providing fifth-freedom services and serving cities not provided for in an agreement or arrangement. (See below for explanation of freedoms.)

In 2002, the Agency licensed (until April 2003) Luxembourg air carrier Cargolux Airlines International, to operate two scheduled international all-cargo flights per week between Calgary and Luxembourg on a Luxembourg–Prestwick–Seattle–Calgary–Prestwick routing and to carry local traffic between Seattle and Calgary and between Calgary and Prestwick, i.e. exercise fifth-freedom traffic rights between these points.

THE FIVE FREEDOMS



The Agency also granted extra-bilateral authorities to permit Korean Air (in co-operation with Air Canada) to continue to operate all-cargo flights via Anchorage, Alaska, and for Korean Air to exercise fifth-freedom traffic rights between Anchorage and Toronto.

Under extra-bilateral authorities, Air Canada operated scheduled services on the route Toronto–Shannon–Dublin–Toronto during the summer, and Martinair Holland operated additional international scheduled passenger services to and from Calgary and Edmonton from April to October 2002.

Agency staff also participated in several forums of the International Civil Aviation Organization such as Sessions of the Facilitation Division and in Canadian committees dealing with air issues such as the National Facilitation Committee.

In 2002, the Agency began a redesign of its internal electronic database of bilateral agreements and relations to improve its functions as a research tool and facilitate expanded access. This work will continue in 2003.

NAV CANADA CHARGES

The Agency is the appeal tribunal for NAV Canada charges. On October 2, 2002, NAV Canada filed a Notice of Revised Service Charges for air navigation services with the Agency, under Section 36 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, S.C. 1996, c.20. The notice proposed, among other items, a three per cent increase in customer service charges effective January 1, 2003. Users were given until December 2, 2002, to contest the proposals. On December 13, NAV Canada filed an

VIGNETTE

When a passenger travelling to Costa Rica picked up the ticket at Pearson International Airport in Toronto, the price was \$300 more than what had been stated on Grupo TACA's Web site. The discrepancy was caused by the Web site quoting prices in U.S. dollars. Grupo TACA refused to refund the difference, arguing that the passenger had the option of not buying the ticket when the real price was discovered. The passenger, however, had understood that Grupo TACA would refund the difference on arrival in Costa Rica. The Air Travel Complaints Commissioner intervened and Grupo TACA agreed to give the passenger a cheque for US \$200. The carrier also made changes to its Web site to prevent further misunderstanding.

Announcement of Revised Service Charges pursuant to Section 37 of the *Civil Air Navigation Services Commercialization Act*, reflecting the same three per cent increase. There was a 30-day period to appeal. At the end of the year, no appeals had been received.

DOMESTIC AIRLINE PRICING

During 2002, the Agency concluded investigations of complaints about pricing on seven different non-competitive routes within Canada. In all cases, the Agency found that the fares were not unreasonable when compared to the fares offered by the carrier on similar, competitive domestic services. An eighth complaint was withdrawn.

On July 4, 2002, the Governor in Council extended to July 5, 2004, the period within which the Agency may make a finding about unreasonable pricing on non-competitive routes in Canada under the Act.

The Agency continued in 2002 to monitor the prices offered by carriers on non-competitive routes in Canada to determine how they compared with prices on similar competitive routes.

The Agency hired an independent aviation specialist group, InterVISTAS Consulting, to carry out a pricing study. Air routes in Western Canada were chosen as the focus of the analysis because strong competition between Air Canada and WestJet on many of the routes makes price comparisons possible.

InterVISTAS's report identified that Air Canada's continuously available fares on the routes under review to have remained relatively stable over time. The report did raise questions about fares on the following five routes: Kamloops–Vancouver; Kamloops–Whitehorse; Castlegar–Vancouver; Cranbrook–Vancouver; and Kamloops–Saskatoon. In 2003, the Agency will investigate the fares on these five routes and, if warranted, take remedial action. The executive summary of the InterVISTAS report is posted on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

At the end of 2002, the Agency solicited bids for a consultant to undertake a similar study in the Atlantic region where there has been much market activity. New carriers, such as CanJet and Jetsgo, have arrived on the scene, older carriers have expanded their routes and others, such as Jazz Air, have left a number of markets. In 2003, the Agency will publish the results of the Eastern Canada airfare study and, if resources allow, start a study of another Canadian region.

VIGNETTE

Many Canadians cancelled air travel plans after the events of September 11, 2001. In response to complaints, Air Canada issued vouchers valid for 12 months and, after the Air Travel Complaints Commissioner approached the air carrier, it agreed to extend travel vouchers to 24 months from the date of issue, provided change fees and any difference in fare were paid. A family, which had purchased five non-refundable tickets, had cancelled their Air Canada flight and returned their tickets to their travel agent in exchange for a refund of the taxes. When the family sought compensation from Air Canada, the carrier refused on the basis that the taxes had been refunded, because the tickets had been returned to the travel agent. The Air Travel Complaints Commissioner intervened and Air Canada agreed to give the family five travel vouchers valid one year from the date of issue. The vouchers had a value of \$1,260.50, the base price of the five tickets before taxes.

ENFORCEMENT

The Agency encourages voluntary compliance with the *Canada Transportation Act*, the Air Transportation Regulations and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. Staff based in Agency offices in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver administer periodic inspections and targeted investigation programs. In 2002, Agency staff completed 240 on-site inspections of Canada-based air carriers and

32 passenger terminal operators. The Agency also conducted 23 investigations of carriers or individuals suspected of operating illegal air services in Canada and identified a number of infractions.

The Agency can enforce the law with administrative monetary penalties. Other options include formal reprimands, cease and desist orders, licence suspension, licence cancellation or prosecution.

The Administrative Monetary Penalties Program is an alternative to administrative sanctions and prosecutions. A formal warning is normally the first step, giving carriers a chance to take corrective action; any subsequent break of the same provision of the law or regulation will be subject to a monetary penalty (from \$5,000 up to \$25,000).

In 2002, the Agency issued three warnings, none of which was appealed, and one notice of violation. Sixty-nine informal warnings were issued as a result of periodic carrier inspections. Fourteen informal warnings were also issued after periodic facilities inspections.

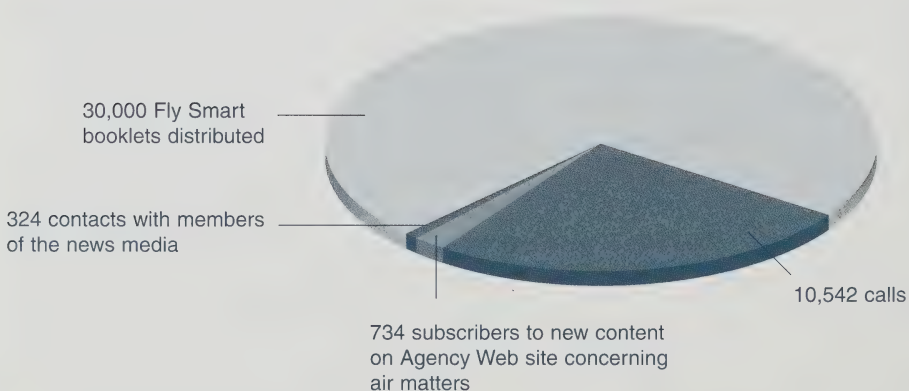
In the spring of 2001, a Notice of Violation was issued to a United States carrier alleging that it had conducted four flights without holding a licence issued by the Agency. The penalty assessed was \$20,000. The penalty was not paid in the time period allowed and the matter was referred to the Civil Aviation Tribunal (CAT).

A hearing adjudicated by the Vice-Chairperson of CAT was held on January 17, 2002. On February 2, 2002, CAT found that the carrier had contravened the *Canada Transportation Act* as alleged. The penalty of \$5,000 on each of four counts for a total of \$20,000 was upheld.

COMMUNICATIONS WITH CANADIANS

The Agency had 324 contacts with news media in 2002 on air matters, compared with 271 in 2001. Nine news releases and three background stories were provided on major air issues that the Agency dealt with in 2002.

The Air Travel Complaints Commissioner's call centre answered 10,542 calls in 2002. Staff participated in five air travel trade shows across the country and the Commissioner



personally held consultations with groups and associations representing consumers, travel agents and air carriers.

A revised version of *Fly Smart*, a 50-page booklet with advice for air travellers, was published in September 2002. The Office of the Air Travel Complaints Commissioner distributed 30,000 copies through its call centre and trade shows during 2002 and it is also available electronically on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Information about the Agency, the Office of the Commissioner and its activities is posted on the Agency's Web site. The Office is also available by calling a toll-free telephone number, 1-888-222-2592, or TTY (telecommunications device for persons with a hearing disability) 1-800-669-5575, accessible from Monday to Friday, 8 a.m. to 8 p.m. Eastern Time.

CASES BEFORE THE COURTS

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

AIR CANADA V. DAN MOTISCA AND CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 01-A-14

Application for leave to appeal Agency Decision No. 99-P-A-2001 dated March 7, 2001, regarding a complaint by Mr. Dan Motisca concerning the fares offered by Air Canada on the Vancouver–Prince Rupert route.

Motion Record for leave to appeal was not filed with the Court before January 31, 2002, as per Federal Court order dated May 28, 2001. The Court closed the case.

RAIL



The Agency's mandate in rail transportation ranges from the licensing and approval of new operations, the resolution of rate and service disputes between railways and shippers or other parties, the administration of the Western grain revenue cap regime, to the eventual discontinuance of service and disposal of assets of a railway line.

RAIL TRANSPORTATION

In 2002, the Agency made rulings on two cases involving running rights (the right for one railway to run its trains over the lines of another) that are significant, not only for the grain transportation industry but for all shippers using Canadian rail service.

In one ruling, the Agency denied an application from Ferroequus Railway Company Limited that sought the right to run and operate trains hauling grain on Canadian National Railway Company (CN) lines between Camrose, AB, and the port of Prince Rupert, BC. The Agency's guiding principle in denying this application was that a statutory running right is an "exceptional remedy" that requires actual evidence of market abuse or failure before an application under Section 138 of the *Canada Transportation Act* may be granted. In this case, the Agency also considered for the first time the public interest component laid out in Section 138 of the Act.

Similarly, as part of its investigation into a level of service complaint filed by Naber Grain & Seed, the Agency considered the shipper's request that the Hudson Bay Railway Company be allowed to operate its trains over a portion of CN rail lines as a remedy to the breach of the level of service obligation of CN. The Agency denied Naber's request stating that there were other alternatives to running rights available at that time to remedy the unsatisfactory service.

RUNNING RIGHTS

Feroequus filed its running rights application in October 2001, to run and operate its trains hauling grain over CN lines from interchanges with the Canadian Pacific Railway (CPR) at Lloydminster, SK, and Camrose, AB, to Prince Rupert, BC.

Feroequus claimed that, because its proposed operation would receive traffic originating on CPR lines, this application conformed to the

Agency's 2001 ruling on the scope of the running rights provision under Section 138 of the Act. The Agency had found earlier that the provision did not permit it to grant a running right to a railway company seeking the right to solicit traffic along the lines of the host railway company.

A number of procedural issues were raised by CN and CPR over the course of Ferroequus's application. These included the use of CPR's assets at both the interchanges in Lloydminster and Camrose as well as the solicitation of traffic such as Canadian Wheat Board (CWB) grain along CPR's lines. CPR requested and was granted intervener status in the matter.

Following a hearing in which Ferroequus presented its proposal to the Agency, CN and CPR, the Agency determined that it could not consider the application in its current form because Ferroequus was including the use of CPR tracks at both interchanges without naming CPR as a party to the application. The Agency dismissed CN and CPR arguments regarding the improper solicitation of traffic.

As a result, Ferroequus filed an amended application, eliminating references to Lloydminster and to CPR assets at Camrose. The Agency accepted the amended application. CN and CPR applied to the Federal Court for leave to appeal the Agency decisions regarding solicitation and the acceptance of the amended application. Both applications were dismissed on May 16, 2002.

Given the potential impact on the grain transportation industry and precedent-setting nature of the application for all shippers, the Agency concluded that a public hearing should be held. The hearing, presided over by five

Agency Members, was held in Winnipeg, MB, from April 29 to May 8. The case represented the first time the Agency looked at the public interest component in Section 138 of the Act. Included in the Agency's considerations were written submissions from more than 20 shipper organizations.

On September 10, 2002, in a majority ruling, the Agency denied the application on the grounds there was no compelling evidence of any prevailing public interest need for imposing the running rights. The Agency concluded that Ferroequus had not established the existence of a rate or service problem in the relevant markets, nor had it established that granting the running rights would eliminate or alleviate any lack of adequate and effective competition. The Agency concluded that granting Ferroequus's application would have a negative impact on many of the participants in the grain handling and transportation system.

One Member, while agreeing with the majority, concluded that there are other remedies available for rate and service problems such as regulated interswitching, final offer arbitration or filing of a level of service complaint. The Member found that there would have to be a severe, systemic and sustained problem in the marketplace before granting running rights as a remedy.

Another Member, in a dissenting opinion, supported the granting of Ferroequus's application, subject to certain conditions. That Member found that the financial benefits to CWB grain producers brought about by enhancing competition on the route to Prince Rupert would far outweigh any inconveniences that the non-CWB producers may have suffered. The Member found the application was in the public interest.

In October, Ferroequus filed an application for leave to appeal the Agency decision with the Federal Court of Appeal. The Federal Court granted leave to appeal on December 6, 2002. CN also applied to the Agency for an award of costs arising from Ferroequus's October 25, 2001, application. The Agency will render its decision in this matter in 2003.

LEVEL OF SERVICE

On June 11, 2002, the Agency issued a decision on two complaints filed by Naber Seed & Grain, a specialty crop shipper, involving allegations that CN failed to fulfil its common carrier obligations in crop year 2000-2001. The Agency had conducted a hearing from January 28 to February 6, 2002, in Saskatoon, SK.

The Agency determined that CN failed to provide adequate and suitable service by rationing the allocation of hopper cars to carry specialty crop products from Naber's facilities at Melfort and Star City, SK, and Kathryn, AB, to the ports of Vancouver and Prince Rupert, BC, in a 20-week period from November 2000 to April 2001.

The Agency noted that the delivery of cars to Naber was restricted and the car shortage experienced by Naber was severe at times, with consequent adverse effects on its operations. The Agency concluded that CN's grain handling and transportation system is not geared to meet the needs of the specialty crop shippers. The Agency also noted that this was Naber's third complaint and that the level of service received during that complaint period still didn't meet Naber's transportation requirements. For that reason, the Agency examined the need to find an effective remedy to reduce the likelihood of a further breach of CN's service obligations.

One remedy sought by Naber was granting to the Hudson Bay Railway Company the right to operate its trains over a portion of CN rail lines to provide rail service to Naber's Melfort and Star City facilities. The Agency denied the running rights request on the basis that there were other alternatives available and ordered 11 separate operational measures dealing with car ordering, allocation, spotting and other elements.

In November, a complaint about the level of service provided by CN was filed by Novell Polymers Inc. Novell alleged that CN had failed to fulfil its common carrier obligations by refusing to scale hopper cars for the carriage of plastic raw materials. The Agency will consider the matter in 2003.

INTERSWITCHING

Under Subsection 128(1) of the Act, the Agency publishes the Railway Interswitching Regulations, which prescribe the rates for interswitching rail traffic. The Act allows any person to request that their traffic be interswitched at the rate provided for in the Regulations to another railway carrier if their point of origin or destination is located within the interswitching limit of a 30-kilometre radius from an interchange.

The Agency reviews the interswitching operations of CN and CPR annually and revises the rates as required so that each rate will reflect changes in the average variable costs of all movements of traffic subject to that rate.

Subsection 128(5) of the Act requires the Agency to review the Regulations when warranted and, also, at regular five-year intervals.

In August 2002, the Agency began a consultation process to review the Regulations. It asked for comments from interested parties about the application of the Regulations and for amendment proposals. The Agency also asked for comments on its own proposal of interswitching rate changes, which includes a general reduction in the interswitching rate structure to reflect a decline in the estimated costs in each category of the interswitching traffic.

The Agency received 22 submissions on the rate-change proposals, mainly from railways, shipper associations and provincial governments. Respondents raised several other issues including the continued need for regulated interswitching, the level of contribution toward fixed costs incorporated in the interswitching rates, the definition of the interswitching distance zones and the size of the car blocks needed to reduce per-car interswitching rates.

The Agency will consider all submissions in the development of regulatory proposals. The proposed amendments will be published in Part I of the *Canada Gazette* in 2003.

The Agency received two applications requesting orders directing the interswitching of traffic in 2002. An application filed by the Trustee of Canadian American Railroad Company sought an order directing the interswitching of traffic between Canadian American Railroad Company and CN at the point where New Brunswick Southern Railway Co. and CN join in the port of Saint John, NB.

The Bangor & Aroostook System, in filing the reply in this proceeding, requested as an alternative to the interswitching order that the application be extended to include a request for

running rights over CN's line at the port of Saint John and, a level of service complaint concerning CN's refusal to grant the Canadian American Railroad Company access to the potash terminal on CN's line at the port of Saint John. CN filed an objection requesting that the complaint be dismissed. The application and CN's objection will be considered in 2003.

The second application, filed by CN, requested an order directing the interswitching of traffic between CN and Montreal, Maine & Atlantic Railway at Ste-Rosalie, QC, and a determination that the junction at Ste-Rosalie constitutes an interchange for the purpose of Section 127 of the Act. The Agency will render its decision on the matter in 2003.

FINAL OFFER ARBITRATION

Final offer arbitration, under Part IV of the Act, provides a means for resolving disputes between shippers and carriers through the use of an independent arbitrator or a panel of three arbitrators who will choose without modification the final offer of either the shipper or the carrier. Unless the parties agree to a different time frame, arbitration must be completed within 60 days, or 30 days for disputes involving freight charges of less than \$750,000.

Under these confidential processes, parties choose their arbitrators and can benefit from procedural flexibility and enforcement of the arbitrator's decision as a decision of the Agency.

During 2002, the Agency received notices from two shippers of their intentions to submit their disputes for final offer arbitration. In both cases, the shippers later advised the Agency

that the matters had been settled without need for arbitration.

Section 169 of the Act requires the Agency to periodically update its list of arbitrators. Bill C-34 amended this section in 2000 to include a requirement that the Agency provides a statement of each arbitrator's area of expertise and how that expertise would assist in conducting final offer arbitration.

In October, the Agency updated the list. The amended list of 37 arbitrators will be distributed in 2003 to the federal and provincial arbitration and mediation institutes, railway companies operating in Canada, major shipper groups and law firms that have participated in previous arbitration proceedings. The list will be available on the Agency's Web site.

OTHER RATE OR SERVICE COMPLAINTS

In July, the Agency ruled on an application by the Canadian Industrial Transportation Association (CITA) seeking a declaration from the Agency that the Canadian National Railway Company Tariff No. CN 9000 and the Canadian Pacific Railway Company Tariff No. CPRS 6666 were not authorized by the Act. These tariffs reflect additional charges that the railways impose on shippers for services such as late return of cars, changing destinations, and fuel surcharges, to name a few.

Both CN and CPR filed preliminary motions questioning the Agency's jurisdiction to consider the application, the standing of the applicant to file the application, and requesting that the application be split into two, should it proceed.

The Agency noted that CITA asked for a declaration that the tariffs do not have the

"force of law". This was considered to mean that, if the tariffs offend or breach the Act, they do not have any legal basis. Further, CITA submitted that if the railway companies were not mandated to do something under the Act, then they could not do it, making reference to previous legislation.

The Agency acknowledged that, historically, it had the necessary authority to consider such laws of general application. Under the *Railway Act* and the *National Transportation Act*, 1987, industry-specific laws were set out. However, under the *Canada Transportation Act*, there is clear policy that the Canadian railway industry is to be deregulated, leaving railway companies free to conduct business as they see fit, with a limited number of exceptions set out in the Act.

The Agency determined that it had no statutory authority to make the declaration requested by CITA and dismissed the CITA application. It concluded that tariffs are now commercial matters, to be resolved between a railway company and its customers, with final offer arbitration and the courts available to resolve disputes in the pre-contract or post-contract stages, respectively.

Further, the Agency ruled that if a shipper apprehends anti-competitive conduct or consequences relating, for example, to abuse of dominant market power, it may bring the matter to the attention of the Commissioner of Competition.

The Agency granted CN and CPR's motions to dismiss the application.

CERTIFICATES OF FITNESS

The Agency issues certificates of fitness when it is satisfied that a company proposing to construct or operate a railway under federal jurisdiction has adequate liability insurance.

Certified companies are then monitored for continued compliance. The Agency may also vary certificates to reflect changes in railway operations, or suspend or cancel a certificate.

In 2002, the Agency granted new certificates to the Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd., and the Montreal, Maine & Atlantic Canada Co., which had taken over operations of the former Canadian American Railroad Company and the Bangor and Aroostook Railroad Company (and its wholly owned subsidiary Van Buren Bridge Company), and other provincial and American railway companies.

The Agency also granted a new certificate of fitness to the Acadian Railway Trains L.P. for its tourist train operation while ruling that two other tourist train operators did not meet all the requirements for a certificate.

Two other certificates of fitness were amended, one for CPR to reflect a shift in corporate structure, and the other for the Chemin de fer de la Matapedia et du Golfe Inc., to reflect the merger with its affiliate company, the Chemin de fer Baie des Chaleurs Inc.

In the case of the former Devco Railway (whose certificate was cancelled by the Agency), the Agency granted a new certificate to 510845 N.B. Inc. This certificate was later cancelled and a new certificate was issued to Sydney Coal Railway (later changed to 3986250 Canada Inc.), which acquired the operations.

The Agency cancelled the certificate of the Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd. At the end of 2002, it was considering a certificate application for the Prairie Alliance for the Future Inc.

In 2002, an appeal to the Federal Court of an Agency decision denying a certificate to the Agence metropolitaine de transport for its commuter rail service in Montreal was discontinued.

In 2003, the Agency will continue to address jurisdictional questions in applications for new or amended certificates as the railway industry continues to restructure. Specifically, the

CANADA'S FEDERAL RAILWAY COMPANIES AS OF DECEMBER 31, 2002

3986250 Canada Inc.

Acadian Railway Trains L.P.

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company
(Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway
Company, (Burlington Northern [Manitoba]
Ltd. and Burlington Northern
and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Canadian National Railway Company

Canadian Pacific Railway Company

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapedia
et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie
and Detroit River Railway Company Limited)

continued on page 31

Eastern Maine Railway Company
 Essex Terminal Railway Company
 Ferroequus Railway Company Limited
 Goderich-Exeter Railway Company Limited
 Hudson Bay Railway Company
 International Bridge and Terminal Company
 The Kelowna Pacific Railway Ltd.
 Maine Central Railroad Company and
 Springfield Terminal Railway Company
 Minnesota, Dakota & Western Railway
 Company
 Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.
 Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.
 National Railroad Passenger Corporation
 (Amtrak)
 Nipissing Central Railway Company
 Norfolk Southern Railway Company
 Okanagan Valley Railway Company
 Ottawa Central Railway Inc.
 Pacific and Arctic Railway and Navigation
 Company/British Columbia Yukon Railway
 Company/British Yukon Railway Company
 Limited carrying on business as or
 proposing to carry on business as White
 Pass & Yukon Route
 Quebec North Shore & Labrador Railway
 Company
 RaiLink Canada Ltd.
 St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
 Sault Ste. Marie Bridge Company
 Toronto Terminals Railway Company Limited
 Union Pacific Railroad Company
 VIA Rail Canada Inc.
 Wabush Lake Railway Company, Limited

Agency will watch with interest as both B.C. Rail and Ontario Northland Railway consider their futures.

CONSTRUCTION APPROVAL

Subject to certain exclusions, the Agency must approve the location of new railway lines, including main lines, branch lines, sidings, spurs, yard tracks or other auxiliary trackage. The Agency may also be asked to approve the construction of railway crossings including bridges and underpasses. In each case, the Agency must first assess the environmental impact of a project under the *Canadian Environmental Assessment Act*. In 2002, the Agency made five environmental screening decisions, allowing the projects to proceed when assured that applicants took measures deemed by the Agency to be appropriate to mitigate any significant adverse environmental impacts.

The Agency also received the project description from CPR for a proposed railway tunnel at Windsor, ON, which according to CPR, when combined with roadway construction, would improve the flow of rail and road traffic between Canada and the United States.

The Agency also monitored environmental compliance for previously approved rail line construction projects in Edmonton and Prentiss, AB, and continued screening the relocation of part of the CPR Coutts Subdivision near Milk River, AB.

In response to inquiries, the Agency also supplied information to interested parties about proposals for a CN Intermodal Terminal near Milton, ON, and a rail link to Toronto's Pearson Airport.

INFRASTRUCTURE ISSUES

The Agency resolves disputes over railway rights of way, tracks, supporting facilities, protective devices and other physical aspects of a railway's operation. In 2002, the Agency reached decisions in seven disputes about road crossings of railways, three disputes over utility crossings, and five disputes about private railway crossings. An appeal to the Federal Court of an earlier Agency decision concerning a private crossing is scheduled to be heard in 2003.

The Agency also received 61 agreements filed by parties who had conducted their own negotiations related to railway crossings. The Agency issued two decisions apportioning costs among railways and other parties for railway protective devices, such as crossing signals or fencing along rights of way. The Agency's jurisdiction to apportion costs in a fencing dispute near Montreal was challenged in the Federal Court of Appeal and will be heard in 2003.

The Agency concluded consultations with railways, municipal associations and Transport Canada to update a new Guide for Railway Charges for Construction and Maintenance of Road Crossings, formerly known as the Schedule "A" Directives. The revised guide, to be published in 2003, will be a useful resource in the resolution of disputes about road crossings.

The Agency completed five reviews of existing orders or decisions, primarily related to road crossings, where relevant facts or circumstances had changed. In most cases, legal responsibility for roads and road crossings had been transferred from provincial to municipal governments.

The Minister of Transport and the Province of Ontario agreed that the federal railway crossing laws apply to railways under Ontario provincial jurisdiction, and that the Agency administers those laws. The Agency has had preliminary discussions with other provinces to enter into similar agreements.

WESTERN GRAIN REVENUE CAPS AND REVENUE

Under Sections 150 and 151 of the Act, the Agency must determine the maximum revenue entitlement (or revenue cap) and actual revenue for a prescribed railway company (currently CN and CPR), for the movement of Western grain for each crop year. The determinations must be made by December 31 following the crop year, which ends on July 31. If the railway company revenue exceeds its revenue cap, it must pay the excess amount plus a penalty to the Western Grain Research Foundation, for research in the industry.

On December 17, 2002, the Agency ruled that CN and CPR revenues for the movement of Western grain did not exceed the revenue caps for crop year 2001-02. CN's grain revenue of \$280.2 million was \$13.5 million below its revenue cap of \$293.7 million, while CPR's Western grain revenue of \$277.9 million was \$8.7 million below its revenue cap of \$286.6 million.

Following the release of an Agency decision in 2001 on what constitutes grain revenue for the purpose of the Agency's Western grain railway revenue determinations under the revenue cap regime, the Agency ruled on CPR's new demurrage rules (which affect grain revenue) regarding penalty charges imposed on shippers for inefficient activities in late 2001. The Agency found that it was unreasonable to characterize

a portion of the amount earned by CPR, as a result of these new rules, to be demurrage. Consequently, a portion of the amount earned was to be included in the calculation of the revenue cap. One Member, writing in dissent, argued that the revised CPR policy was entirely in respect of demurrage. Therefore, all the amount earned under the new rules should be excluded from the Agency's determination of the revenue cap. CPR appealed this demurrage decision to the Federal Court in early 2002 and the case is to be heard in 2003.

GRAIN TRANSPORTATION ISSUES

In 2002, Agency staff assisted Transport Canada in assessing potential amendments to the Act regarding the revenue cap regime. Information was provided on wording changes to the administrative process that the Agency must follow in efficiently capturing any increased costs to the railways following the potential sale, lease or disposal of the Government of Canada hopper car fleet.

The Agency also assisted Canadian government departments in responding to the U.S. Department of Commerce's investigation of the North Dakota Wheat Commission's petition for a countervail duty on Canadian wheat exports to the United States. The Agency provided information on the revenue cap regime, Canadian government-owned hopper cars and branch-line discontinuance payments.

The Agency also assisted other Government of Canada departments in responding to the U.S. Trade Representative's petition to the World Trade Organization, under Article XXII of the General Agreement on Tariffs and Trade, 1994, on the export of wheat by the Canadian Wheat Board and the treatment Canada gives to imported grain.

COST OF CAPITAL

In early 2002, the Agency approved separate cost of capital rates for CN and CPR. The rates, approved annually by the Agency, are used to develop the volume-related price index which, in turn, is used to determine the railway revenue cap for the movement of Western grain, interswitching costs and rates, among other things.

The cost of capital rates for CN and CPR, which will be used in calculating their respective revenue caps for crop year 2002-03, are 11.37 per cent and 10.95 per cent. The cost of capital is the return on investment that investors require when providing funds for capital investments. The Act and applicable regulations recognize it as an established economic cost of railway operations. The cost of capital includes the costs of financing the acquisition of capital assets—namely interest on debt and return on equity. The cost of debt is equal to the interest on related bonds. Measuring the cost of equity, or the return that shareholders expect, involves analysing financial models and assessing risk.

REGULATORY RAILWAY COSTING

The Agency collects railway financial and operating data, and reviews railway costs annually. The data are used to create a costing model that helps in adjudicating rail service and rate disputes, setting interswitching rates and other regulatory activities.

CN and CPR submit their railway costs to the Agency annually, with supporting financial and operating data. In 2002, the Agency updated railway operating costs for 2001. The Agency also provided costing analysis and research to Transport Canada during its review of the *Canada Transportation Act*.

HISTORICAL PRICE INDICES

The Agency develops price indices annually to determine the level of change in railway costs such as labour, fuel and material.

Separate indices are developed for CN and CPR. The price indices are required to establish the maximum revenue cap for CN and CPR for Western grain movement and to estimate costs for railway operations.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE

Railways may rationalize their lines without regulatory approval if they follow a process prescribed in Division V, Part III of the Act. However, the Agency may be asked to determine whether a railway company has complied with the transfer and discontinuance process. In some cases, railways may discontinue auxiliary trackage (such as sidings, spurs and yard track) without having to follow the prescribed process. As a result, the Agency may be asked to determine whether a specific piece of track is subject to the prescribed process.

In 2002, the Agency ruled that the track between mileages 1.9 and 6.6 of the Stevensville Spur, formerly the CPR Fort Erie Subdivision, constituted a "spur" and therefore was exempted from the prescribed discontinuance process.

NET SALVAGE VALUE DETERMINATIONS

Section 143 of the Act requires railway companies to advertise the availability of railway lines for continued operation before discontinuing them. Parties are free to negotiate an acceptable sale price. However, any party to the negotiation for transfer of a

line can ask the Agency to set the net salvage value of the line for continued operation. The requesting party must reimburse the Agency for its costs in handling the application. If the railway does not transfer the line after advertising it, it must offer to transfer the line to the federal, provincial, municipal or district government for no more than the net salvage value of the line. The governments may use the line for any purpose after taking possession.

When a government accepts a railway company's offer to transfer a line, the parties have 90 days to agree on the line's net salvage value. If they cannot agree, either party may ask the Agency to determine the net salvage value. The Agency received no applications for net salvage value determinations for federal rail lines in 2002.

However, in early November, the Nova Scotia Utility and Review Board granted an application from the Cape Breton and Central Nova Scotia Railway to discontinue service and abandon a portion of the Sydney Subdivision, pursuant to the Province of Nova Scotia's *Railways Act*, 1993. The Province of Nova Scotia asked the Agency to determine the net salvage value of the line. The Agency will complete its report for the Province of Nova Scotia in 2003.

The Rural Municipality of Bayne No. 371 filed an appeal with the Federal Court of Appeal in relation to an Agency decision on June 30, 2000, regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of CN lands and other assets or interests in its Cudworth Subdivision of Saskatchewan. On May 2, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

MEDIATION ACTIVITY

The mediation program attracted interest from a growing and diverse group of parties in 2002. Requests for mediation services came from municipalities, shippers, producers, provincial ministries, main-line, short-line and commuter railways, shipowners and private individuals.

As in the past, requests for mediation on issues pertaining to rail yard noise and disturbance, crossing and fencing issues, and rates were

received this year. The Agency also received requests for mediation of commuter rail and rail infrastructure issues, and one request for mediation in a dispute between two carriers, a first of its kind for the program.

There were 13 mediation requests in 2002. Two cases reached settlement, one did not and two other cases did not go forward because the second party was unwilling to enter into mediation. The remaining eight cases are to continue into 2003.

THE FOLLOWING RAILWAY LINES TOTALLING 387.87 MILES WERE DISCONTINUED IN 2002:

Subdivision	Head-block	From	To	Miles	Kms	Prov.	Date
CN							
Massena Spur (Rouses Pt. Sub/St. Remi Spur)	72.5	0	6.1	6.1	9.8	QC	August 17, 2002
H.B. Hagersville/TH&B Spur		62.63	63.7	1.07	1.7	ON	August 1, 2002
H.B. Hagersville/Burford Spur		2.1	3.7	1.6	2.6	ON	August 1, 2002
Joliette/Longue Pointe Spur	127.7	0.65	3.36	2.71	4.3	QC	September 8, 2002
Cudworth		38.38	84.55	46.17	73.87	SK	July 31, 2002
CPR							
Stevensville Spur		1.9	6.6	4.7	7.5	ON	April 29, 2002
Lomond		0.0	97.0	97.0	155.2	AB	June 20, 2002
CN/CPR							
Welland Sub (CN CASO)		33.96	37.96	4.0	6.4	ON	September 30, 2002
Welland Sub (CN CASO)		37.9	48.7	10.8	17.3	ON	February 26, 2002
Welland Sub (CN CASO)		11	33.9	22.9	36.6	ON	February 26, 2002
Waterford (CN CASO)		0.0	45.4	45.4	72.6	ON	February 26, 2002

In addition, the Agency is aware of 1 transfer of a railway line to federal or provincial entities totalling 5.5 kilometres of track.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

In 2002, the Agency continued its commitment to inform, consult and communicate with the railway industry, its users and those who interact with it; the methods were varied and extensive.

Two major hearings held in 2002, one in Winnipeg, MB, on Ferroequus's application for running rights and the other in Saskatoon, SK, on Naber Seed & Grain, concerning two complaints against CN, were open to the public. The Agency held a technical briefing in Winnipeg, MB, on September 10, 2002, for members of the news media in connection with the Ferroequus decision.

Formal consultations were undertaken in 2002 with railways, shippers, provincial governments, federal departments, municipalities and other interested parties on the subjects of Rail Interswitching Regulations, Western grain revenue determination, maintenance rates and charges for railway works at road/rail crossings and the Agency's mediation process. The Agency also conducted a survey on its consultation process concerning Western grain with all respondents indicating they were generally satisfied with the Agency's process.

Formal presentations were made to visiting railway delegations from China as well as to the management of Canadian National Railway Company. The Agency also hosted its annual forum for members of the Railway Association of Canada to meet with Agency representatives and numerous federal departments. The Agency participated in six municipal trade shows in Alberta, Saskatchewan, Ontario and Quebec, with exhibits focusing on its services and mandate. Five new brochures concerning railway infrastructure matters were published

and made available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca), which was itself redesigned and improved for easier access.

The Agency had numerous contacts with members of the news media in 2002 on rail matters. Six news releases and five background pieces were provided on major rail issues that the Agency dealt with in 2002. Also in 2002, the Agency distributed some 5,000 rail infrastructure brochures and had 283 subscribers to new content on the Agency Web site concerning rail matters.

CASES BEFORE THE COURT

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DECIDED IN 2002

CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY V. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-9

Application for leave to appeal Agency Decision LET-R-86-2002 dated March 21, 2002, regarding an application by Ferroequus Railway Company pursuant to Sections 93 and 138 of the *Canada Transportation Act* and in respect of motions filed by the Canadian Pacific Railway Company and Canadian National Railway Company for dismissal.

On May 16, 2002, the Federal Court of Appeal dismissed the application for leave to appeal.

CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY V. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY AND THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Court File No.: 02-A-10

Application for leave to appeal Agency Decision LET-R-101-2002 dated April 5, 2002, regarding an application by Ferroequus Railway Company pursuant to Sections 93 and 138 of the *Canada Transportation Act* and in respect of motions filed by CPR and CN for dismissal.

On May 16, 2002, the Federal Court of Appeal dismissed the application for leave to appeal.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

AGENCE METROPOLITAINE DE TRANSPORT ET METROPOLITAN RAILWAYS INC. V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY ET AL.

Court File No.: A-508-01

Appeal of Agency Decision No. 273-2001 dated May 24, 2001, relating to an application filed jointly by the Agence metropolitaine de transport and Metropolitan Railways Inc. pursuant to Section 91 of the *Canada Transportation Act* for a certificate of fitness to operate a commuter train service on the rights of way owned by CN and the St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited in the metropolitan region of Montreal, in the Province of Quebec.

On November 28, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance.

RURAL MUNICIPALITY OF BAYNE NO. 371 ET AL V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY, CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY AND CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY

Court File No.: A-743-00

Appeal of Agency Decision No. 445-R-2000 dated June 30, 2000, relating to a determination

by the Agency regarding the impact of municipal reclamation bylaws on the net salvage value of CN lands and other assets for interests in its Cudworth Subdivision in the Province of Saskatchewan.

On May 2, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES PENDING IN 2002

REAL FAFARD ET JACQUES BORDUAS V. CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY, VILLE DE ST-BASILE-LE-GRAND AND TRANSPORT CANADA

Court File No.: A-374-01

Appeal of Agency Decision No. 18-R-2001 dated January 12, 2001, relating to an application by Real Fafard and Jacques Borduas pursuant to Section 103 of the *Canada Transportation Act* to construct and maintain a private level crossing across the CN right of way at mileage 58.84 of the St-Hyacinthe Subdivision, in the town of St-Basile-le-Grand, in the Province of Quebec.

VILLE DE MONTREAL V. CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY

Court File No.: A-608-01

Application for judicial review of Agency Decision No. 499-R-2001 dated September 21, 2001, relating to an application by CPR pursuant to Section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination of the apportionment of costs for the construction and future maintenance of a fence along the railway track at mileage 9.4 Lachute Subdivision and Zotique-Racicot Park, Bordeaux sector of the City of Montreal, in the Province of Quebec.

**CANADIAN PACIFIC RAILWAY COMPANY V.
CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY**

Court File No.: A-193-02

Appeal of Agency Decision No. 664-R-2001 dated December 21, 2001, in which the Agency concluded that it had jurisdiction to review the demurrage rules established by a federal railway company.

**FERROEQUUS RAILWAY COMPANY V.
CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY
AND THE CANADIAN TRANSPORTATION
AGENCY**

Court File No.: 02-A-26

Application for leave to appeal Agency Decision No. 505-R-2002 dated September 10, 2002, relating to Ferroequus's application to the Agency for an order granting it the right to run and operate its trains on and over specified lines of CN between Camrose, AB, and Prince Rupert, BC, and for an order varying Ferroequus's certificate of fitness in accordance with the requested running rights.

**PETITIONS TO THE GOVERNOR IN
COUNCIL - CASES CLOSED IN 2002**

**CANADIAN NATIONAL RAILWAY COMPANY
V. CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY**

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 593-R-1998, issued in connection with an application by CN pursuant to Section 16 of the *Railway Safety Act* for a determination by the Agency of the apportionment of costs for the installation of an automatic warning system at the road crossing of SR663 and mileage 179.49 Watrous Subdivision, in the Rural Municipality of Corman Park No. 344, in the Province of Saskatchewan.

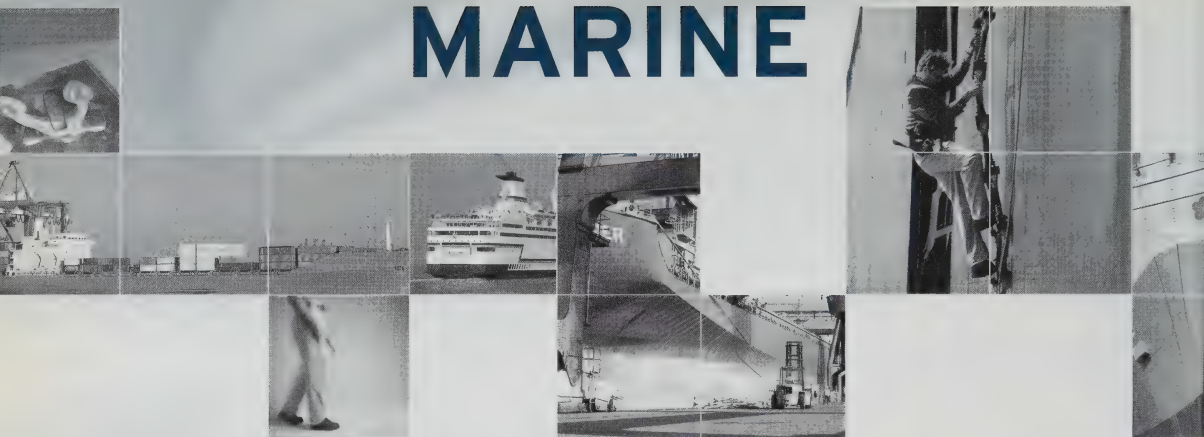
On June 14, 2001, the Governor in Council rescinded Decision No. 593-R-1998 and the Agency was asked to reconsider its decision on the cost apportionment of the actual costs of the installation of an automatic warning system based on the safety determination that such a system is required.

**PETITIONS TO THE GOVERNOR IN
COUNCIL - CASES PENDING IN 2002**

**VILLAGE OF STENEN V. CANADIAN
TRANSPORTATION AGENCY**

Petition to the Governor in Council regarding Agency Decision No. 103-R-2000 dated February 15, 2000, relating to a level of service complaint against CN at the Village of Stenen, SK.

MARINE



The Agency exercises its marine mandate under the *Canada Marine Act*, *Coasting Trade Act*, *Pilotage Act* and the *Shipping Conferences Exemption Act*. In response to coasting applications to use foreign vessels in Canadian waters, the Agency makes recommendations to the Canada Customs and Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available to perform the activity described in the application. The Agency also has the power to determine, in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees established by the Canada Port Authorities, the St. Lawrence Seaway Development Corporation and the pilotage authorities are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

MARINE TRANSPORTATION

The Agency is committed to protecting the interests of Canadian marine operators and shippers and, at the same time, to ensuring that commercial activities are carried out fairly and efficiently in Canadian waters.

In a continuing effort to broaden communications with the marine industry, a panel of four Agency Members and staff conducted a cross-country consultation in 2002 on updating guidelines for the processing of coasting trade licence applications.

The Agency also launched the Canadian Merchant Fleet List on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The list provides information on all Canadian-registered vessels in operation in Canadian waters by type and area of service, and is an invaluable tool for users and operators in the industry.

In response to a complaint, the Agency issued a ruling on a proposed tariff increase by the Laurentian Pilotage Authority. The Agency decided the pilotage authority should lower its proposed increase, which it did.

COASTING TRADE ACT

Under the *Coasting Trade Act*, the transport of goods or passengers and any other commercial activity in Canadian waters, including the continental shelf area, is reserved for Canadian-registered vessels except for situations where no suitable Canadian vessels are available to carry out an activity.

Before an applicant can get a coasting trade licence to bring a foreign vessel into Canadian waters for a commercial activity, the Agency must determine that no suitable Canadian vessel is available. If the activity entails the carriage of passengers, it must also determine that there is no adequate identical or similar marine service offered by an operator of Canadian vessels.

On June 25, 2002, the Agency approved the preparation by staff of updated guidelines on processing coasting trade licence applications. The Agency then conducted a series of oral and written consultations with the industry to gather information and comments. A panel of four Members was appointed to conduct the consultations with the assistance of staff. In October and November, the Members and staff met 67 interested groups and organizations in St. John's, Halifax, Montreal, Quebec City, Toronto and Vancouver. Fifteen written submissions were also received regarding changes sought by the industry in how the Agency works within the *Coasting Trade Act*.

The panel heard from representatives of Canadian interests, such as Canadian vessel owners and operators, shipping associations and unions, as well as representatives of foreign interests such as importers of foreign vessels, brokers, and associations. Representatives of various other federal government departments and provincial officials also attended the meetings.

In general, interested parties agreed that the current 10-day notice period does not always meet the needs of users and that different advance notice periods should apply to different types of activity. Operators of Canadian vessels tended to prefer longer time periods while importers of foreign vessels and some shippers wanted shorter notice periods.

Both Canadian and foreign interests agreed that more information is required from applicants and respondents to enable the Agency to decide on applications.

There was also a consensus about the need for flexibility in dealing with more urgent cases justified by unforeseen circumstances or commercial opportunities. Another issue raised was that applications for large tankers should also be subject to an advance notice period that would be more appropriate for spot markets of petroleum products.

After the consultations, a summary of the issues discussed was sent to all participants for review. The summary was also made available on the Agency Web site.

In 2003, after completing an analysis of the comments, the Agency will prepare a new draft of proposed guidelines. The industry will be asked again for comments before the Agency gives final approval to the guidelines.

Meanwhile, in 2002, the Agency received 82 coasting trade applications and approved 71 applications for the use of foreign vessels in Canadian waters.

For the first time, the Agency decided to hold an oral hearing in one of the coasting trade applications.

The case involved an application filed on behalf of Lydon Dredging and Construction Company, Ltd., to use an American dredge to carry out maintenance dredging in the Grande Entree channel at Iles-de-la-Madeleine, QC, for the Canadian Salt Company. Objections were received from Canadian operators that stated they could do the work.

On August 9, 2002, after a hearing in Quebec City from August 5 to 7, the Agency determined that there was a suitable Canadian vessel available for part of the period involved. The Agency allowed the temporary use of the foreign dredge only for the time period when there was no Canadian vessel available.

In 2002, the Agency also conducted a survey on the quality of its coasting trade services and client satisfaction. Based on this survey, the Agency intends to implement a project to make coasting trade licence applications available electronically. However, this project cannot move ahead until the issue of electronic signatures for official documents is resolved.

The Canadian Merchant Fleet List, which is a compilation of Canadian-registered ships contained in the Agency coasting trade database, was made available to the general public in 2002 on the Agency Web site. Letters were sent to all applicants, owners and operators of Canadian-registered vessels, marine associations and government departments informing them that the list was available on the Web site. The Agency requested that each operator verify its own information and notify the Agency of necessary changes. In 2003, the Agency's databases will be updated to reflect those changes.

PILOTAGE ACT

Under the *Pilotage Act*, a qualified Canadian marine pilot must be on board most ships to navigate into or out of major Canadian ports and along Canadian waterways. Four pilotage authorities (Atlantic, Laurentian, Great Lakes and Pacific) are responsible for pilotage services in their respective regions and set the tariffs for these services.

Any proposed change or increase in a tariff must be published in Part I of the *Canada Gazette*. Objections to tariff changes can be filed with the Agency. Once an objection has been filed, the Agency must carry out an investigation of the proposed tariff within a 120-day period and issue a decision.

On July 6, 2002, the Laurentian Pilotage Authority published a notice of a proposed 3.95 per cent increase in pilotage charges to take effect on January 1, 2003. Objections to the tariff proposal were filed by the Chamber of Maritime Commerce, the Canadian Shipowners Association and the Shipping Federation of Canada. An intervention in support of the tariff proposal was filed by the Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent. The Agency carried out an investigation that included hearing arguments over a three-day period in Montreal from November 4 to 6. On November 29, the Agency issued a decision, with reasons to follow. It recommended a 2.5 per cent tariff increase as the 3.95 per cent increase was deemed to be prejudicial to the public interest.

The Great Lakes Pilotage Authority (GLPA) published proposed tariff increases in Part I of the *Canada Gazette* on October 19, 2002. The amendments affected three areas: International

District No. 1 (6.3 per cent increase), a portion of International District No. 2 (28 per cent), and a 16 per cent increase in docking/undocking charges in Lake Ontario. Other administrative charges were also proposed. Following the publication of the proposal, the Shipping Federation of Canada (SFC) contacted the Agency regarding an objection. The Agency suggested that the SFC consider mediation rather than an objection that would lead to an investigation. The Agency also contacted the GLPA to suggest mediation with the SFC. The two parties then met and negotiated a successful agreement on the tariff proposal on their own. The GLPA will publish its tariff with the negotiated rates in 2003. This is an example of how the Agency works to get parties together to negotiate an agreement that can avoid the longer, formal Agency investigative process.

The Atlantic Pilotage Authority published a notice of proposed tariff increases on October 26, 2002. The proposed increases varied for different compulsory areas. An objection to the tariff proposal was filed by the Shipping Federation of Canada. The Agency contacted both parties to suggest mediation. The parties made formal requests for mediation in December 2002. Mediation meetings were planned for early 2003. The Agency investigation of the tariff proposal was suspended pending the outcome of mediation.

The Pacific Pilotage Authority published a proposed tariff amendment in the *Canada Gazette* on March 23, 2002. No objections were filed.

CANADA MARINE ACT

The *Canada Marine Act* governs the independent Canadian port authorities at 20 major ports across the country, the St. Lawrence

Seaway Management Corporation and other public port facilities managed by the Government of Canada.

The port authorities manage port operations related to shipping, navigation, transportation of passengers and goods, handling and storage of goods and other activities deemed necessary to support port operations. Port authorities also manage the federal property where the port is situated.

The port authority sets fees for the use of port facilities and various transportation services. Objections to the port fees may be filed with the Agency.

In late 1999 and in early 2000, two complaints were filed with the Agency about lease payments to the Halifax Port Authority and the Vancouver Port Authority. These complaints raised a question about the Agency's jurisdiction and whether lease payments were fees set by a port authority. In December 2002, the Federal Court ruled that lease payments were made in accordance with a confidential contract and, as such, did not come under the Agency's jurisdiction. No complaints regarding port fees were filed in 2002.

The St. Lawrence Seaway Management Corporation is responsible for managing the seaway and establishes the fees for the use of seaway property and services. All tariffs of fees must be filed with the Agency. Complaints about fees can be filed with the Agency. No complaints were filed in 2002.

The Federal Bridge Corporation manages a number of bridges across the seaway. The Seaway International Bridge Corporation and the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, both subsidiaries of the Federal

Bridge Corporation, set fees to cover the cost of managing, maintaining and operating the bridges. Complaints about fees set by a bridge corporation may be filed with the Agency. No complaints were filed in 2002.

In May 2002, the Minister of Transport announced the appointment of a four-member panel to start consultations with operators and shippers in order to make recommendations as part of the five-year review of the *Canada Marine Act*. On November 14, the Agency met the panel to explain the Agency's marine mandate and its previous involvement with the Ministerial Pilotage Review. The panel's report is expected in 2003.

SHIPPING CONFERENCES EXEMPTION ACT

The Agency administers the *Shipping Conferences Exemption Act*, which exempts shipping conferences, or cartels of shipping lines, from the *Competition Act* and allows them to set common tariffs and conditions of carriage, if they comply with filing requirements.

Bill C-14, an Act to amend the *Shipping Conferences Exemption Act*, 1987 (SCEA) and other Acts, came into effect on January 30, 2002. It removed the requirement that shipping conferences file tariffs with the Agency. Instead, shipping conferences must now make their tariffs available to the public electronically. The Agency issued new guidelines for filing on January 10, 2002, after consultation with the marine industry. Under the SCEA, a complaint may be filed with the Agency if a person believes that a conference agreement or an action by a member line reduces competition and results in an unreasonable increase in price or a reduction in service. No complaints were filed in 2002.

COMMUNICATIONS WITH CANADIANS

The Agency maintains frequent contact with the marine industry through consultations, by attending marine conferences and marine functions, and by participating in marine workshops.

In addition to the consultations on the processing of coasting trade applications, the Agency also had verbal and written contacts with the marine industry about the posting of the Merchant Fleet List on the Agency Web site.

In addition to the cross-country consultations mentioned earlier to update guidelines for the processing of coasting trade licence applications, the Agency also consulted interested parties after the new filing provisions of the *Shipping Conferences Exemption Act* came into effect on January 30, 2002.

The Agency attends port/government interface meetings hosted by the Association of Canadian Port Authorities and semi-annual meetings of the Canadian Marine Advisory Council.

The Agency also has regular contact with the Shipping Federation of Canada, the Canadian Shipowners Association, the Chamber of Maritime Commerce, the Chamber of Shipping of British Columbia, St. Lawrence Shipoperators Association and the four pilotage authorities.

The Agency had several contacts with members of the news media in 2002 on marine matters, mainly concerning the coasting trade. Also in 2002, the Agency had 197 subscribers to new content on the Agency Web site concerning marine matters.

CASES BEFORE THE COURTS

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES DISCONTINUED IN 2002

TYCOM (U.S.) INC. V. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED AND ATLANTIC TOWING LIMITED

Court File No.: A-314-01

Judicial Review of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to Subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

On October 1, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

TYCOM (U.S.) INC. V. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED AND ATLANTIC TOWING LIMITED

Court File No.: A-267-01

Appeal of Agency Decision No. 184-W-2001 dated April 12, 2001, which determined that, pursuant to Subsection 8(1) of the *Coasting Trade Act*, there are suitable Canadian vessels available to provide the proposed service or perform the activities described in TyCom's application for a coasting trade licence.

On October 1, 2002, the Appellant filed a Notice of Discontinuance with the Federal Court of Appeal.

FEDERAL COURT OF APPEAL - CASES PENDING IN 2002

WESTSHORE TERMINALS LIMITED V. VANCOUVER PORT AUTHORITY

Court File No.: A-625-00

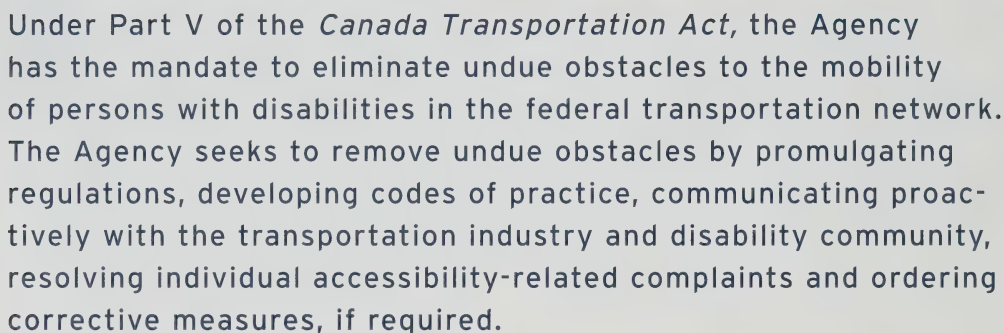
Appeal of Agency Decision No. 487-W-2000 dated July 20, 2000, in the matter of an application by Westshore Terminals Limited pursuant to Section 52 of the *Canada Marine Act* for a determination by the Agency that there is unjust discrimination in fees fixed by the Vancouver Port Authority under Subsection 49(1) of the *Canada Marine Act*.

FEDERAL COURT - TRIAL DIVISION - CASES PENDING IN 2002

WESTSHORE TERMINALS LTD. V. ATTORNEY GENERAL OF CANADA ET AL.

Court File No.: T-1103-00

Application for judicial review of Order-in-Council P.C. 2000-889 dated June 9, 2000, which decision of the Governor in Council rescinded two decisions of the Canadian Transportation Agency, namely Decisions 73-W-2000 dated February 4, 2000, and LET-W-98-2000 dated April 7, 2000.



The process of making decisions on accessibility-related complaints has become more complex in recent years as the Agency deals with a widening range of disability applications. In 2002, the Agency had six complaints from persons who are obese, 10 from persons with allergies and 23 complaints from persons who require medical oxygen.

Under the Act, people who perceive undue obstacles to the mobility of persons with disabilities in the federal transportation network (air, rail and marine) can bring a complaint to the Agency for a fair hearing.

In considering a complaint under Subsection 172 (1) of the Act, the Agency uses a three-step process, namely:

- Whether the person has a disability for the purposes of the Act.
- Whether there was an obstacle to the mobility of persons with disabilities.
- Whether the obstacle was undue.

The first case to raise the question of whether obesity is a disability for the purposes of the Act was the Linda McKay-Panos complaint against Air Canada, concerning seating accommodation and the carrier's policy of charging passengers for additional seating required because of obesity.

In this case, the Agency first addressed the jurisdictional question of whether obesity is a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*. The Agency held a public hearing in Calgary and issued a decision on December 12, 2001.

In the 2001 jurisdictional decision, the Agency considered the evidence presented in the context of "impairments", "activity limitations" and "participation restrictions", which are used in the World Health Organization's model of disability, known as the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). The Agency concluded that obesity, in and of itself, is not a disability, but there may be individuals who are obese who have a disability for the purposes of Part V of the Act because of their obesity. The Agency therefore decided to continue to consider obesity complaints on a case-by-case basis.

In 2002, the Agency returned to the consideration of the McKay-Panos case and, on October 23, 2002, issued a decision that dismissed the application against Air Canada.

The majority decision found that although Ms. McKay-Panos might have health problems, impairments, limitations or restrictions caused by obesity, she does not have a disability for the purposes of the accessibility provisions of Part V of the Act. The Agency stated that, although the ICF was a useful tool in the 2001 jurisdictional decision, it could not be the determining factor in assessing a person's disability for the purposes of Part V of the Act.

The Agency noted that most of the evidence provided by the applicant pertaining to activity limitations related to the aircraft seat, which the majority determined was irrelevant to whether she has a disability for the purposes of the Act. The Agency also noted that she had not identified activity limitations relating to accessing the transportation system since she can physically access airports, check her luggage, present herself at security points in airports and reach the boarding gate, like the

majority of Canadians. The Agency found that being unable to fit comfortably in the seat should not be enough evidence of the existence of a disability, because many people experience discomfort in the seat.

One of the three Members on the panel dissented and concluded that the applicant has a disability for the purposes of the Act. In the Member's view, the use of a model of disability analysis such as the ICF is needed to assess whether or not physical conditions that are not obvious disabilities, such as obesity, are disabilities for the purposes of the Act.

Furthermore, the Member pointed to the fact that the ICF was accepted by the Agency in the 2001 jurisdictional decision and supported by the parties as being an appropriate analytical framework to apply in determining the existence of disability. Finally, this Member stated that accessibility of the federal transportation network means that each phase of the transportation cycle is accessible, that the seat is central to the transportation experience when travelling on an aircraft, accessing it is crucial for any person travelling by air and it provides the context which is necessary to the identification of "activity limitations" and "participation restrictions".

On November 22, 2002, Ms. McKay-Panos filed a motion with the Federal Court of Appeal seeking leave to appeal the Agency's 2002 decision. This request is presently outstanding.

OTHER OBESITY CASES

After issuing the McKay-Panos decision, the Agency considered a complaint filed by another person who is obese against Air Canada regarding seating accommodation.

On December 17, 2002, the Agency issued a decision wherein the majority determined that, based on the evidence presented by the applicant regarding her medical condition, the applicant is a person with a disability for the purposes of the accessibility provisions of the Act. The Agency noted that although Air Canada's position was that the applicant has a disability, this position was specifically limited to her mobility impairment arising from two of her medical conditions, namely osteoarthritis and edema in her legs.

The majority also found that, although the applicant may have experienced some discomfort in her originally assigned seat, because Air Canada accommodated her needs by giving her an available business-class seat at no additional charge, the applicant did not encounter an obstacle to her mobility.

A third Member concurred with the majority that the applicant has a disability for the purposes of the Act. The Member pointed out that the complaint was with respect to the applicant's inability to use the assigned seat on board the aircraft as a result of the applicant's obesity and not the applicant's medical condition as recognized by Air Canada. Therefore, the Member decided that, in this case, there needs to be a determination that the applicant's obesity is a disability for the purposes of the Act.

Using the ICF model, the Member found that the applicant is an obese person with a disability for the purposes of Part V of the Act. The Member also did not agree with the majority regarding the obstacle finding. The Member found that the complainant experienced the following three obstacles: the seating assignment provided, the treatment received

VIGNETTE

The Agency received a complaint about statements made by a VIA Rail service manager regarding a person's right to self-determination and the requirement to travel with an attendant. The Agency found that the service manager's statements constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. VIA was required to highlight the incident in its corporate training program to ensure that similar incidents do not occur again. VIA also had to provide a written copy of the Agency's decision to the VIA employee involved in the incident.

from Air Canada staff and Air Canada's policy to charge one-and-a-half fare for seating that would accommodate the applicant's needs.

The Agency decided to adjourn most of the other obesity-related cases pending the completion of the McKay-Panos appeal.

PERSONS WITH ALLERGIES

In 2002, there were 10 applications before the Agency from persons who have allergies. Following Air Canada's submission that an allergy is not, in and of itself, a disability, the Agency decided to consider the jurisdictional issue of whether an allergy is a disability for the purposes of Part V of the Act.

In considering this preliminary jurisdictional issue, the Agency decided to rely on the concepts for determining a disability used in the December 12, 2001, jurisdictional decision on whether obesity is a disability, being the World Health Organization's ICF model of disability analysis.

In a decision issued on May 10, 2002, the Agency concluded that an allergy, per se, is not a disability for the purposes of Part V of the Act, but there may be individuals who because of their allergies, have a disability for the purposes of Part V of the Act. As a result the Agency decided to continue to consider allergy complaints on a case-by-case basis.

Because the analysis that the Agency must complete on the definition of disability in these cases is similar to the analysis used by the Agency in the obesity applications and given that this analysis is presently before the Federal Court of Appeal, the Agency adjourned the allergy applications until that appeal is completed.

PERSONS WHO REQUIRE MEDICAL OXYGEN

In 2002, the Agency had 23 complaints before it regarding Air Canada's policy and procedures on the use of medical oxygen.

In 2002, Air Canada raised the jurisdictional issue of whether persons who require medical oxygen are persons with disabilities for the purposes of Part V of the Act. In response, in September 2002, the Agency sought Air Canada's comments on the Agency's opinion that, regardless of whether a person requires continuous oxygen or requires it only periodically, the fact that a person requires medical oxygen to be available in order to travel by air is sufficient to enable the Agency to determine that the person has a disability for the purposes of Part V of the Act.

Air Canada responded that it was not admitting or accepting that these persons are persons with disabilities and cited the Agency's decision in the McKay-Panos case as authority for the proposition that the Agency should not consider the obstacle when assessing a person's disability. Air Canada further responded that the Agency must provide the reasons why it would recognize that persons requiring oxygen onboard an aircraft are persons with a disability.

The Agency will continue its investigation in 2003.

VIA RAIL'S "RENAISSANCE" CARS

The Agency continued in 2002 to investigate an application by the Council of Canadians with Disabilities (CCD) about the level of accessibility of passenger rail cars known as the "Renaissance" cars that were purchased by VIA Rail in 2000. CCD contends that various features of the Renaissance cars constitute undue obstacles to the mobility of persons with disabilities.

During the year, both CCD and VIA filed substantial additional information regarding the accessibility of the Renaissance cars and presented their final oral arguments at a one-day hearing in Toronto on April 8, 2002. Following the filing of additional information, inspections of the cars were conducted and, on December 10, the Agency adopted and issued its final inspection report on the Renaissance cars.

The Agency is continuing its investigation and a decision is expected in 2003.

EXTRA SEAT CHARGES

In 2002, the Agency had six complaints before it regarding the cost of air travel for persons with disabilities who require additional seating

WHAT IS AN UNDUE OBSTACLE?

The terms "obstacle" and "undue" were not defined in the *Canada Transportation Act* to allow the Agency to exercise its discretion to eliminate undue obstacles in the federally regulated transportation network.

The words "obstacle" and "undue" lend themselves to broad meanings. "Obstacle" usually means something that impedes progress or achievement, whereas the word "undue" commonly means exceeding or violating propriety or fitness, or excessive.

There is a distinction to be drawn between an obstacle and an undue obstacle. While the Agency may determine that a transportation feature or situation represents an obstacle to some persons with disabilities, it must also determine whether that obstacle is undue. This involves balancing the interests of persons with disabilities with those of the transportation service provider.

It is only upon finding that an obstacle is undue that a transportation service provider may be required to take corrective measures to eliminate the undue obstacle. The Agency has broad powers to impose measures such as the requirement to purchase equipment, to change or develop a policy or procedure, or to train staff or alter the training program. Further, if a person with a disability has incurred expenses because of an undue obstacle, the Agency can also order the transportation service provider to reimburse the person for the expenses incurred.

for either themselves or for their personal care attendants because of their disabilities.

Five complaints are related to the domestic air industry while one complaint involves the international air industry. Of the five domestic complaints, four were filed by individuals against Air Canada (and, in one case, Air Canada Regional Inc.) regarding the fares charged for additional space required to accommodate a person, including a person on a stretcher, and to accommodate a personal care attendant.

The fifth complaint was filed by CCD, on behalf of itself and two individuals, against Air Canada, Tango, Jazz and WestJet regarding fares charged for additional seating space; against Canada Customs and Revenue Agency regarding the levying of the air traveller's security charge; and against the Gander Airport Authority and the Air Transport Association of Canada regarding the levying of the airport improvement fee at the Gander airport.

The applicants assert that persons with disabilities who require additional space to accommodate their disabilities should pay the same costs for air travel as do other passengers for one seat and that, insofar as the fares and other charges are levied in a manner that requires them to pay for the additional space that is required, this constitutes an undue obstacle to their mobility.

The investigation of these complaints will continue in 2003.

LEMONDE V. VIA RAIL CANADA

The Agency issued a decision on August 28, 2002, as a result of rehearing a complaint that had been filed with the National Transportation Agency (NTA) in 1994 by Jean Lemonde.

VIGNETTE

A person with a severe visual impairment who uses a white cane filed a complaint about United Airlines, Inc.'s failure to provide wheelchair assistance at the Vancouver International Airport. At the time of booking, the person advised her travel agent of her disability and that she and her companion needed assistance to move between the gates in airports. The travel agent requested that two wheelchairs be provided between gates for all flights. The person travelled between Grand Island, Neb.; Denver, Colo.; and Vancouver and Victoria, BC. The flight from Denver to Vancouver was delayed and arrived in Vancouver 4.5 hours behind schedule. No assistance was provided by United to get to the gate for the connecting flight to Victoria. The passenger missed the flight, had to take a later one and, as a result, had to hire a taxi for \$35. United reimbursed the taxi fare. The Agency found that United's failure to provide wheelchair assistance constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. United was directed to revise employee procedures to ensure that services for persons with disabilities are provided even when a flight is delayed, and to advise employees at the Vancouver airport of the importance of delivering services to persons with disabilities.

The complaint concerned VIA Rail's assistance to a group of passengers using wheelchairs in December 1993. The NTA decided on November 28, 1995, that part of VIA Rail's tariff constituted an undue obstacle to the mobility of persons with disabilities insofar as it put the onus on an attendant to provide boarding and deboarding assistance to persons with disabilities who use wheelchairs.

VIA appealed this decision of the NTA to the Federal Court of Appeal. The appeal was heard on September 25, 2000, and a judgment issued on October 10, 2000, setting aside the NTA decision on the basis of its failure to give adequate reasons for its decision, and referred the matter to a differently constituted panel of Members, to conduct a new inquiry.

The Agency examined VIA's tariff provisions which required, in cases where a passenger using a mobility aid is travelling with an attendant, that the attendant be capable of providing assistance to the passenger in getting on and off the train. Furthermore, the Agency examined VIA's related policies and procedures.

In its August 28, 2002, decision, the Agency found that:

- At stations equipped with high-level platforms or mechanical lifts, this policy constituted an undue obstacle except where a group of persons using wheelchairs was involved.
- At stations without high-level platforms or mechanical lifts, this policy constituted an obstacle but was deemed reasonable and thus did not constitute an undue obstacle.
- To the extent that VIA's tariff, policy and documents provide information that is inconsistent or unclear, this constituted an undue obstacle.

The Agency required VIA to:

- Revise its tariff to clearly reflect that no attendant is required to assist a passenger in a wheelchair to get on or off a train at the 49 stations equipped with either a high-level platform or mechanical lifts.

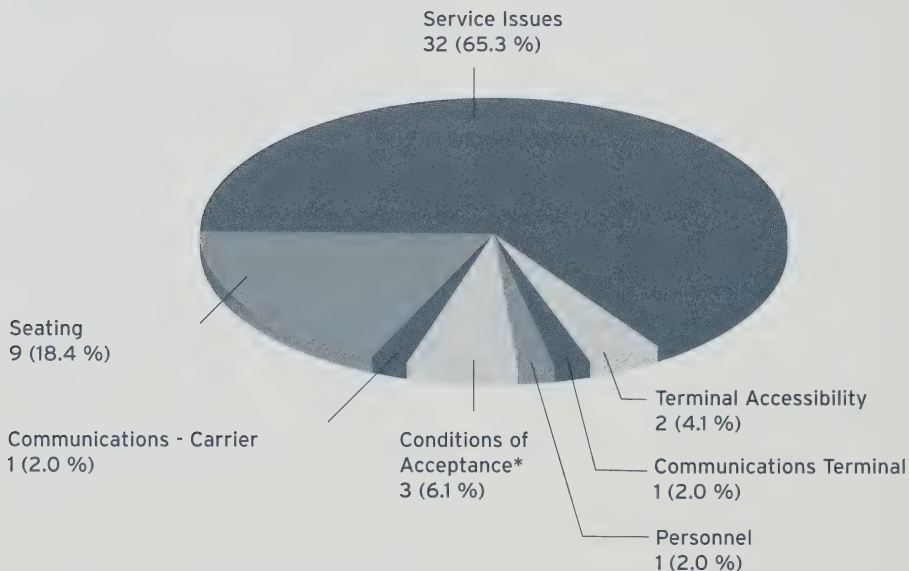
- Clarify the role of attendants and the role of VIA staff with respect to assistance needed, including dialogue, to help people with disabilities to get on and off a train at the other stations.
- Clarify when and where alternative accessible transportation would be provided.
- Review its publicly available documentation and policies to ensure consistency with its amended tariff.

VIA was required to submit all of this information to the Agency and the Agency will review VIA's submission in 2003.

ACCESSIBILITY COMPLAINTS RESOLVED IN 2002

During 2002, 51 new complaints were received by the Agency. The Agency issued 36 decisions, comprising the resolution of 24 cases, 13 follow-up decisions verifying that orders for corrective measures had been implemented, and two decisions concerning a review of the Agency's initial determinations and one decision on the jurisdictional question of whether an allergy is a disability for the purposes of the Act.

ACCESSIBILITY COMPLAINT ISSUES²



*Conditions of Acceptance include reservation policy and acceptance of mobility aids.

1. In some instances one decision can resolve more than one case.
2. The total number of complaint issues is greater than the number of complaints because a complaint may involve more than one issue, e.g. a complaint might include issues about seating, service and personnel difficulties.

In addition, the Agency issued 57 procedural and other interlocutory decisions in a letter format regarding matters under consideration by the Agency. Fourteen cases were withdrawn, including five as a result of mediation. The Agency also acted as a facilitator in four cases resolving the matters prior to travel thus avoiding potential complaints.

MEDIATION: A COMPLAINT RESOLUTION OPTION

During 2002, the Agency expanded its mediation pilot project to accessible transportation. Six cases went to mediation, resulting in five mediated settlements and one partially mediated settlement. An explanation of the mediation process is on page 68. The Agency will continue in 2003 to promote mediation as a way of settling disputes.

ACCESSIBILITY COMPLAINT GUIDE

In 2003, the Agency will update its accessibility complaint guide to ensure that the information received from applicants is complete. This should reduce the time required to process the complaint. The Agency's Accessibility Advisory Committee will also be consulted on the proposed changes to the guide.

REGULATORY WORK

The complaints process is not the only way in which the Agency works to eliminate undue obstacles to the mobility of persons with disabilities. The Agency consults on a regular basis with its Accessibility Advisory Committee. This Committee has representatives from the community of persons with disabilities, the transportation industry and other interested parties.

VIGNETTE

When a traveller with a disability, who uses a battery-operated scooter, checked in at the Toronto airport, Air France personnel initially refused to carry the scooter. After checking the carrier's reservation system, the scooter was accepted for carriage, but Air France staff refused to disconnect the batteries. A companion of the traveller removed the batteries and placed them in a box to be put on the plane. The Agency found that both the initial refusal by Air France personnel to carry the scooter and the refusal to disconnect the batteries constituted undue obstacles. Air France was told to issue an advisory bulletin to check-in personnel about the importance of checking the carrier's computer systems for reservation information on the needs of a person with a disability. Air France was required to implement a policy and training program on the handling of mobility aids for its check-in agents at Canadian airports, as well as to amend its tariff to reflect that it is the carrier's responsibility to assemble and disassemble mobility aids.

The Agency has two sets of regulations related to persons with disabilities: Part VII of the Air Transportation Regulations - Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities, promulgated on January 1, 1994; and the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations, promulgated on January 26, 1995.

In 2001, the Agency drafted amendments to Part VII of the Air Transportation Regulations so that they would apply not only to aircraft

with 30 or more passenger seats, but also to aircraft with 20 to 29 seats. The proposed modifications were distributed to more than 4,000 interested parties, including aircraft operators, for review.

In 2002, the Agency analysed the comments received in preparation for submission of the final text of the proposed amendments.

In 2002, the Agency held public consultations on guidelines for accommodating passengers with disabilities on aircraft with 19 or fewer seats. In 2003, the Agency will continue its work on the guidelines.

The Agency has field investigators who visit transportation service providers and terminal operators across Canada to verify training records in order to monitor compliance with the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. To date, investigators' visits have been well received. In a few cases, the Agency provided carriers with information and guidance to help them implement accessibility improvements more quickly. Personal contact helps to impress on industry the importance of awareness and vigilance in improving service to customers with disabilities.

CODES OF PRACTICE

Although the Agency has the power to make regulations for the purpose of eliminating undue obstacles in the federal transportation network, in keeping with the Government of Canada's policy to pursue voluntary approaches thoroughly before proposing regulations, the Agency has developed codes of practice.

VIGNETTE

A person who uses a motorized wheelchair travelled with Air Canada from Winnipeg to Ottawa. The flight was delayed, arriving in Ottawa at about 1 a.m. The traveller required an accessible taxi to get to a hotel. The ground transportation services desk in the terminal was closed and there was no signage or information about ground transportation services. No accessible taxi service was available and the municipal Para Transpo service did not respond to phone calls. The hotel shuttle bus service did not have an accessible bus in service. Because there was no alternative, the person took a regular taxi, with his motorized wheelchair carried in the trunk. The Agency ruled that the lack of accessible ground transportation constituted an undue obstacle to the traveller's mobility. The Agency required the Ottawa Macdonald-Cartier International Airport Authority to report on plans to prevent a recurrence of the situation, including the feasibility of keeping the ground transportation services desk open until after the last flight of each day. The airport also had to report on what contingency plans were developed for accessible transportation when the accessible taxis are out of service for maintenance or repair.

The Agency has developed three codes of practice for the federal transportation network to improve accessibility for persons with disabilities:

- Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities (the Air Code);

- Passenger Rail Car Accessibility and Terms and Conditions of Carriage by Rail of Persons with Disabilities (the Rail Code);
- Ferry Accessibility for Persons with Disabilities (the Ferry Code).

These codes were introduced on different dates and their provisions came into effect at different times. As of January 1, 2002, all three codes of practice were fully in effect.

COMMUNICATION CODE

In 2002, the Agency conducted extensive public consultations on a fourth code of practice on Removing Communication Barriers for Travellers with Disabilities (the Communication Code). The Communication Code sets criteria for improving communications and access to information for travellers with disabilities, and will apply to air, rail and ferry transportation service providers and terminals.

In spring 2002, a draft of the Communication Code was distributed to 77 air carriers, 45 airports, five rail carriers and five ferry operators under federal jurisdiction, as well as the Agency's database of close to 3,000 interested parties. Many concerns were raised by respondents. The Agency decided to extend the consultation process to address those concerns and to ensure that the Communication Code would be fully implemented.

The Agency is developing a guide to assist transportation service providers in implementing the new Communication Code, and to provide guidance to other carriers not covered by the Communication Code. The guide will give information about recommended changes to signage, public announcements, Web sites, automated kiosks, public telephones, information monitors and other communication tools.

The Agency's Accessibility Advisory Committee will be consulted about the guide in early 2003 and the guide will be distributed with the new Communication Code.

MONITORING THE CODES OF PRACTICE

The codes of practice provide for the Agency to conduct periodic monitoring of industry compliance. In 2001 and 2002, the Agency conducted industry monitoring surveys to assess carriers' progress in implementing the provisions in the codes (Air, Rail and Ferry). These surveys collected information on the accessibility features present when each code was released (benchmark data) and those present on the date the code entered into effect (implementation data). Full participation was obtained from all carriers for all three surveys.

In 2002, the Agency's field investigators also started to verify information submitted by carriers in the monitoring surveys of the three codes of practice. Carriers report in writing on their measures to meet the code requirements. This self-reporting is then verified through actual on-site comparison of the paper reports submitted to the Agency.

RAIL CODE MONITORING

The Rail Code was released in February 1998 and came into effect on April 1, 2001. A monitoring questionnaire was distributed to all rail carriers covered by the Rail Code in autumn 2001 to collect both benchmark and implementation data.

In the first rail industry monitoring survey, more than two-thirds of the accessibility criteria for rail cars had a level of medium, high or full compliance, and the other third had low or non-compliant rates.

The criteria in the Rail Code with a high level of compliance related to signage, lighting, stairs, floor surfaces and handrails and grab bars. The criteria with the lowest levels of compliance related to wheelchair-accessible sleeping cars, movable armrests and identification of call buttons in accessible washrooms.

Between 1998 when the Rail Code was released, and 2001 when it was implemented, the level of compliance remained stable. Thirteen per cent of the criteria showed improvements and only four per cent showed a decline.

During 2001 and 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the rail carriers, analysed the resulting data and prepared its first Rail Code compliance monitoring report. The Agency will release this report in 2003.

FERRY CODE MONITORING

The Ferry Code was released in June 1999 and came into effect on January 1, 2002. A monitoring questionnaire was distributed to all ferry operators covered by the Ferry Code in the winter of 2002 to collect both benchmark and implementation data.

In the 2002 survey of ferry operators, more than half of the accessibility criteria in the Ferry Code had full compliance, 28 per cent had high compliance, nine per cent had medium compliance and only three per cent had low or no compliance. Between 1999 and 2002, 43 per cent of ferry accessibility criteria showed improved compliance ratings while 18 per cent declined.

The greatest improvements in Ferry Code criteria were related to signage, lighting, stairways, handrails and wheelchairs provided by operators. The criteria with the lowest levels

of compliance included supplemental passenger briefing cards, identification of accessible seats in passenger lounges, tactile markers for call buttons and thermostats in accessible cabins.

During 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the ferry operators, analysed the data and at year-end was preparing its first Ferry Code compliance monitoring report. This report will be released in 2003.

AIR CODE MONITORING

The Air Code was released in January 1997. Most of the provisions in the Air Code came into effect on January 1, 1999. The washroom provisions came into effect on January 1, 2002.

The Agency conducted a survey to collect benchmark data in 1997 and implementation data in 1999. During the winter of 2002, a monitoring questionnaire was again distributed to all air carriers covered by the Air Code to collect follow-up data.

For the 2002 Air Code survey, 36 per cent of the accessibility criteria had full compliance, 40 per cent had high compliance, 13 per cent had medium compliance and nine per cent had low compliance.

The criteria in the Air Code with a high level of compliance include signage, lighting, handrails, floor surfaces and supplemental passenger briefing cards. The criteria with the lowest levels of compliance are tactile row markers and signs.

During 2002, the Agency reviewed all survey questionnaires submitted by the air carriers and analysed the resulting data. At year-end, the Agency was preparing the Air Code's third

compliance monitoring report, which will be released in 2003.

OVERALL RESULTS

The results of the 2002 industry surveys are encouraging. Most of the criteria are at a level of full or high compliance in all three modes and only a few are at a level of low or non-compliance. This shows the positive impact of the Agency's codes of practice and monitoring on the transportation industry. It also shows that carriers want to improve the levels of accessibility of their fleets.

Generally, the criteria with a low rate of compliance included colour contrasting and tactile identification of equipment and accessories, such as signs and markers for call buttons. On average, rail carriers showed improvement in the identification of accessible washrooms, tactile markers on accessories in accessible washrooms, and emergency window exits.

In 2003, the Agency will present the survey results of the three codes of practice to its Accessibility Advisory Committee and send copies of the reports to all carriers that participated in the surveys.

Transportation service providers are encouraged to continue their commitment to overall fleet accessibility. They should regularly assess themselves against the requirements of the codes, remembering that all new equipment should meet or exceed the codes' accessibility criteria.

The Agency will continue to conduct periodic surveys to measure and report on improvements in accessibility.

VIGNETTE

The Agency received a complaint about the difficulties a person with a disability experienced in obtaining preselected seats on an Air Transat flight. While the Agency found that the person encountered an obstacle, it ruled that the obstacle was not undue in view of the fact that the carrier followed its policies, but the information entered in the reservation record was erroneous, and that the applicant ultimately obtained the seat needed. Notwithstanding this finding, the Agency concluded in its decision:

"First, it is apparent that the different configurations of Air Transat's Boeing 757 aircraft can result in confusion, especially when passengers have requested bulkhead seating. The Agency encourages Air Transat to investigate the possibility of refining its computer system to include the configurations of each of these aircraft so that the correct layout can be matched by agents to the specific aircraft being used to operate a particular flight."

"Second, the Agency recognizes that written confirmation is important to persons with disabilities as it provides them with a sense of security. The Agency is therefore of the opinion that it is not unreasonable for passengers with disabilities to expect to receive confirmation of their requested seating assignment. It suggests that Air Transat consider amending its policies to include the provision of written confirmation of advance seat selection when requested to do so by persons with disabilities."

BOARDING DEVICES

The Agency continued its joint research project with the Transportation Development Centre of Transport Canada on boarding devices used by Canadian airport authorities and air carriers. In September 2002, a draft report was prepared on small aircraft aisles and seating accessibility. The report evaluated various boarding devices based on criteria developed by persons with mobility impairments. At year-end, the Agency was reviewing the draft report. A final report will be released in 2003. This report will help to determine whether standards are needed for the provision of boarding devices in Canada.

THE CANADIAN STANDARDS ASSOCIATION'S BARRIER-FREE DESIGN STANDARD AND DISPENSING MACHINE STANDARD

During 2002, the Agency participated in a review of the Canadian Standards Association's Barrier-Free Design Standard (B651). The Canadian Standards Association (CSA) created a new technical subcommittee, in which the Agency is an active member, to harmonize the Barrier-Free Design Standard with the International Standards Organization's standards on accessibility.

The Agency, Transport Canada and the Canadian Human Rights Commission hired a consultant to initiate the work on a standard for accessible dispensing machines. A working committee was established and a working draft was prepared and forwarded to the CSA for their consideration. The CSA then formed a technical subcommittee, with the Agency as a member, to develop a standard for dispensing machines. In 2003, the subcommittee's work will continue.

ACCESSIBLE TRANSPORTATION WEB SITE

In 2002, the Canadian Transportation Agency continued to work with Transport Canada to develop a Web site on accessible transportation services. In fall 2002, Transport Canada launched

the Access to Travel Web site (www.accesstotravel.gc.ca) to supply information on accessible transportation services across the country. The site aims to make accessible travel easy and enjoyable for persons with disabilities, seniors and other travellers with unique needs.

STAFF TRAINING

Members and staff strive to keep informed about accessibility-related matters in Canada. In 2002, the Agency continued to maintain a high level of training for its staff with full-day disability awareness training programs, conducted at the Ottawa Rehabilitation Centre by people with disabilities. For the first time, Agency field investigators from across Canada participated in the program.

COMMUNICATING WITH CANADIANS

The Agency encourages persons with disabilities from across Canada to actively promote its accessible transportation activities. The Agency solicits comments and suggestions at community meetings, discussion forums and awareness events where it also provides tips for travellers with disabilities. The Agency circulates draft proposals for regulations and codes of practice in print, braille, audiocassette and electronic formats to a database of close to 3,000 interested parties.

Since many Canadians make travel arrangements through travel agents, the Agency promotes accessible transportation to travel agents and tour operators.

During 2002, the Agency participated with exhibits at 12 travel industry shows in various Canadian cities.

The Agency has prepared a checklist designed to help travel agents and transportation service reservation staff when they are making travel arrangements for their customers with disabilities.

The Agency provided 11 travel seminars for interested travellers with disabilities at events sponsored by groups such as the Ottawa Rehabilitation Centre. Throughout 2002, the Agency continued promoting uniform service standards for Canadians with disabilities traveling abroad. The Agency's work has showcased Canada's leadership on the international scene in fostering access to transportation systems for persons with disabilities. In 2002, the Agency met visiting delegations from countries such as France, Belgium and Mexico to provide information about Canada's approach to accessible transportation.

The Agency participated in Canada's celebration to mark the 10th anniversary of the United Nations International Day of Persons with Disabilities on December 3, 2002. The annual observance aims to increase awareness and understanding of disability issues and trends, and to mobilize support for practical action at all levels by, with and for persons with disabilities.

As part of the day's celebration, the first Federal Disability Report titled *Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities - A Government of Canada Report* was released. The Agency had

worked on the report with Human Resources Development Canada and provided extensive material for the document.

INFORMATION ACTIVITIES

Each day, the Agency provides advice on accessible transportation to the public and industry in response to telephone and Internet inquiries, written requests for information and invitations to participate in conferences and trade shows.

CASES BEFORE THE COURTS

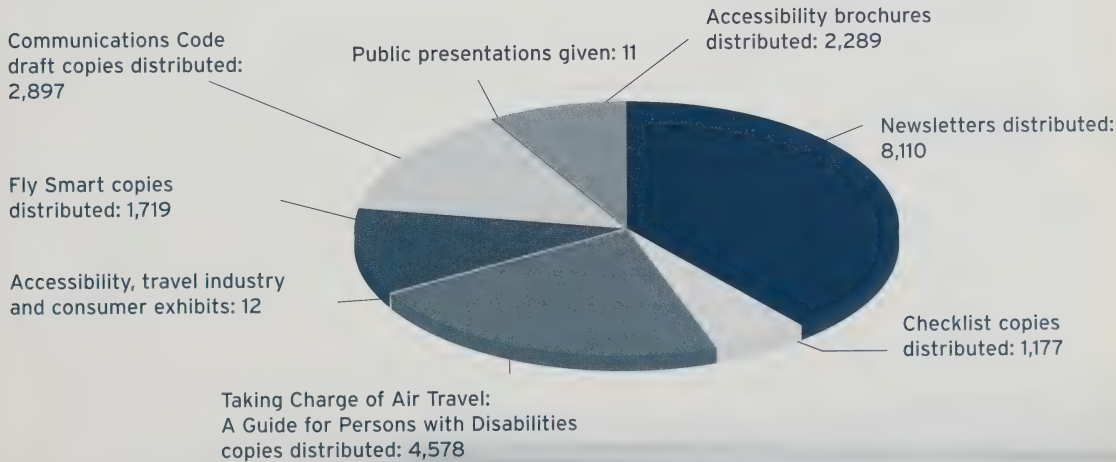
FEDERAL COURT OF APPEAL -
CASES PENDING IN 2002

LINDA MCKAY-PANOS V. AIR CANADA AND
THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

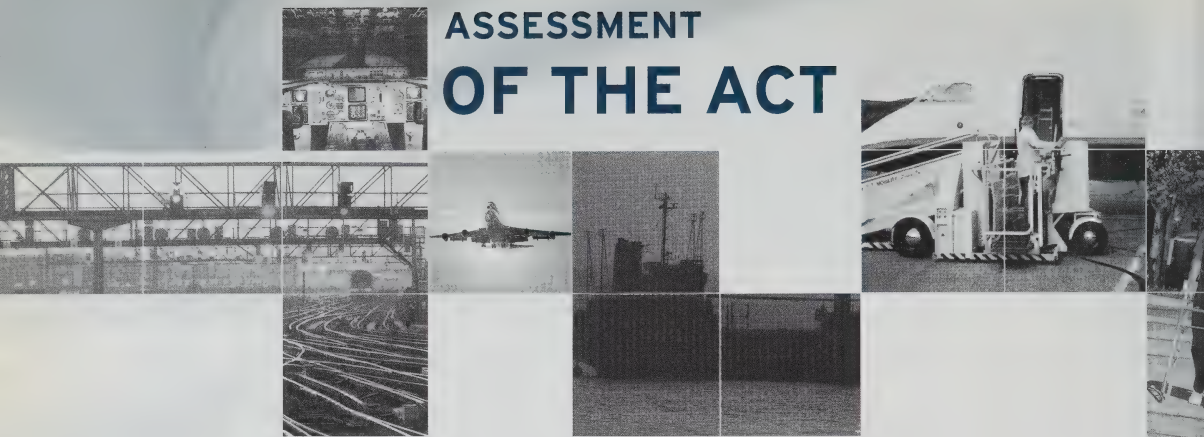
Court File No.: 02-A-32

Application for leave to appeal Agency Decision No. 567-AT-A-2002 dated October 23, 2002, that found that Ms. McKay-Panos, an obese person, did not have a disability for the purposes of Part V of the *Canada Transportation Act*.

FIGURES FOR 2002



ASSESSMENT OF THE ACT



It is the responsibility of the Canadian Transportation Agency to prepare an annual assessment of the operation of the *Canada Transportation Act*. In 2002, Agency staff consulted with Transport Canada over proposed amendments to the Act. New legislation is to be introduced in 2003. The following is a summary of concerns encountered in 2002:

AIR TRANSPORTATION

In 2002, certain ambiguities in the wording of Section 66 regarding unreasonable fares or rates led to varying interpretations of this section of the Act. It would assist the industry and the Agency to clarify the intent of the legislation. The Agency suggests that the term "point", and the type of data to be used in analysing fares or cargo rates, could be defined more clearly.

Another area of the Act that raised questions in 2002 was Section 64. The requirement for an air carrier to notify affected communities that it proposes to reduce or discontinue air services to a Canadian point applies to all domestic air services, regardless of the nature of the service. For example, seasonal and lodge operators, as well as certain charter operators that operate to a point temporarily, are subject to the notice requirement.

Although the Agency may exempt air carriers from compliance with the provisions, it may be desirable to exclude some operations such as seasonal or temporary operations from notice requirements.

RAIL TRANSPORTATION

Few new issues were observed in 2002. Previous concerns relating to the provisions governing the movement of Western grain, the final offer arbitration process and the transfer and discontinuance process have been reconciled with the passage of previous amending legislation such as Bill C-34.

The following concerns, encountered in 2002, have been raised in previous annual reports and it is expected that many will be considered during the legislative review of the Act.

CERTIFICATES OF FITNESS

The Act provides little guidance or restriction on structuring an organization to either come under, or avoid, federal jurisdiction. It also does not provide for the review of a transfer of a rail line from a main-line carrier to a short-line carrier. The result is that there are no means to ensure that:

- A new short-line carrier is operating under the proper jurisdiction.
- Shippers and consumers have all the rights accruing to them.
- Adequate liability insurance protects shippers and consumers.
- Proper railway safety and accident investigation regimes are applied.

RAILWAY LINE CONSTRUCTION

The environmental impact of major railway projects may not be assessed if a railway line, including intermodal terminals, railway yards and other such projects, are within existing rights of way or within 100 metres of the centre line of an existing railway line for a distance of no more than three kilometres; or the project is not classified as a railway line, such as stations, wharves, and depots.

The Agency has the authority to consider the reasonableness of the location of a new rail line but, without the authority to consider the actual need for the new rail line, it cannot under the Act consider the availability of viable alternatives to physical construction, such as interswitching or running rights.

FINAL OFFER ARBITRATION

In an arbitration proceeding, the Agency may be asked to determine whether the dispute is eligible for final offer arbitration in terms of jurisdiction. Under such a circumstance, the shipper has the discretion to continue the arbitration. As a result, the carrier may incur unnecessary expenses should a ruling that denies eligibility be rendered after arbitration has started and, in some cases, after the arbitrator has made a decision.

TRANSFER AND DISCONTINUANCE OF RAILWAY LINES

The following issues have been identified with respect to Division V, Part III of the Act:

- The lack of requirement for a notice of impending transfer, which would allow affected parties located on a line to prepare for the effects of changes in railway operations.
- The possibility that there may be no continuation of rights for shippers and governments once a railway leaves federal jurisdiction.
- The lack of requirement for evidence of transfer to ensure that railway lines transferred without advertisement will continue to operate.
- The short time frames for governments to decide whether to buy a railway offered for transfer.
- The requirement that a government must accept a railway's offer to transfer a railway line before the government can ask the Agency to determine the price or net salvage value (Subsection 145(5) only).

- The lack of any standard for negotiations between railways and governments on net salvage value and other aspects of a transfer (Section 145 only).
- The lack of certainty about the cessation of railway obligations under the Act in cases where a railway and a government continue to negotiate the details of the transfer long after reaching the agreement to transfer the railway line.

The lack of provision for regulatory oversight of transfer agreements makes it difficult for parties to:

- Ensure that a transfer was made for continued operations and ascertain the jurisdiction under which the new short-line carrier should operate.
- In the case of leases, determine whether the terms of the lease constitute a valid transfer as contemplated by the Act or who—the lessee or the lessor—is the proper operating authority on that line.
- Determine the regulatory consequences of the termination of a lease by either party including the eligibility of former grain-dependent branch lines for compensation for discontinuance.
- Determine the future jurisdiction of a line and any other consequences of a lease expiring.

Other issues include:

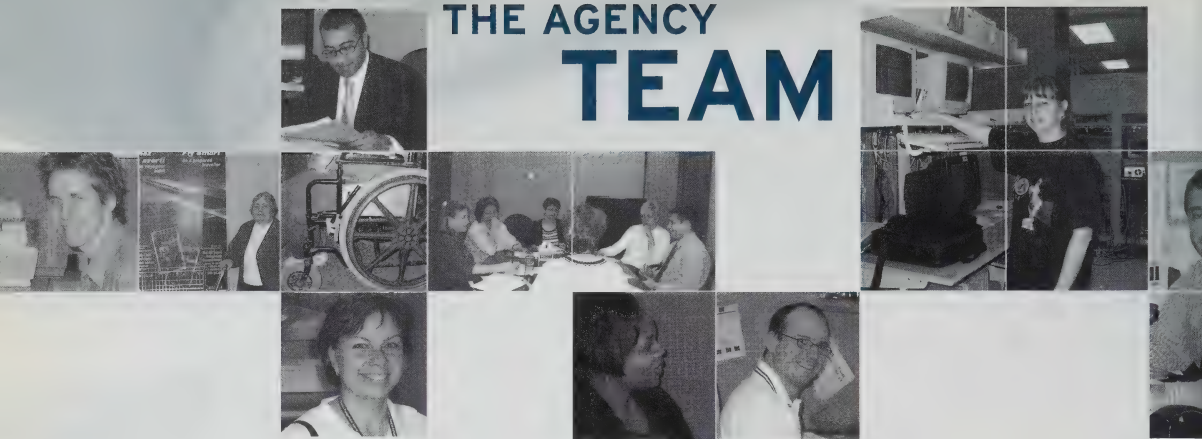
- The lack of clarity concerning the rights or obligations of either a railway company or a government should the transfer of a railway line between them be unable to be completed in accordance with their agreement.

- The beneficial effect on one government or community-based group interested in acquiring the line, of reducing the 12-month period during which a line must remain in a railway company's three-year plan before steps can be taken to discontinue it, can be offset by the harmful effect on other similar parties who may need the extra time to evaluate their options.
- A municipality negotiating for the net salvage value of a line to be discontinued may not have the same benefit available to it as a municipality negotiating for continued operations of a line, as the Agency does not have the authority under Section 145 (as it does under the net salvage value process of Section 143) to reduce the net salvage value of a railway line by the cost of replacing any infrastructure it believes the railway has removed to reduce traffic.
- Should grain-dependent branch lines discontinued prior to April 1, 2000, also be eligible for the \$10,000 per mile compensation payable by CN or CPR for similar lines discontinued after that date and should the compensation process be initiated for grain-dependent lines that have not been discontinued yet and have not been operational for some time?

NOISE, VIBRATION AND POLLUTION

Under existing federal transportation legislation, as clarified by a decision of the Federal Court of Appeal, the only dispute resolution mechanism available to parties affected by noise, vibration and pollution caused by day-to-day railway operations is the civil courts. The Agency anticipates that this issue will be considered during the course of the legislative review.

THE AGENCY TEAM



The Canadian Transportation Agency is empowered under the *Canada Transportation Act* to implement the Government of Canada's transportation policy. The underlying principle of the Agency's work is that all users and providers of federally regulated transportation services (air, rail and marine) should be treated with fairness. If market forces alone do not result in fair, reasonable rates or service for transportation users, carriers, commercial shippers and individual travellers, the Agency has a mandate to ensure that they receive the protection provided for them under the legislation.

The Agency acts as an economic regulator and aeronautical authority, and works to facilitate accessible transportation. As an independent quasi-judicial tribunal, it has the powers of a superior court to settle disputes and make decisions on a wide range of economic matters involving federally regulated modes of transportation. Through the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, the Agency handles general consumer issues and complaints related to air travel.

WHO WE ARE

The Agency exercises its powers through its Members—up to seven permanent Members appointed by the Governor in Council and up to three temporary Members appointed by the Minister of Transport. There are currently seven permanent Members, including the

Chairman, who is also its Chief Executive Officer, Vice-Chairman, and three temporary Members, including the Air Travel Complaints Commissioner.

A staff of about 270 employees assists the Members in their decision-making process and provides operational support.



MEMBERS

(top row - left to right)

Marian L. Robson, Chairman and CEO

Born in Saskatoon, SK, Home town Vancouver, BC
Former port executive, railway manager
and National Transportation Agency Member
Appointed July 1, 1996

Gilles Dufault, Vice-Chairman

Born in Montreal, QC, Home town Montreal, QC
Former VIA Rail executive and business
strategy consultant
Appointed January 19, 1998 as a Member;
appointed Vice-Chairman in August 2000

Keith Penner, Member

Born in Leask, SK, Home town Ottawa, ON
Former Member of Parliament from
Northern Ontario and National Transportation
Agency Member
Appointed July 1, 1996

Guy Delisle, Member

Born in Alma, QC, Home town Calgary, AB
Lawyer, and former Senior Legal Counsel
and Temporary Member of the National
Energy Board
Appointed January 8, 2002

Liette Lacroix Kenniff, Air Travel Complaints Commissioner and Member

Born in Montreal, QC, Home town Montreal, QC
Former General Manager for the International
In-Flight Service Management Organization,
as well as Manager for the International Air
Transport Association and Air Canada
Appointed October 1, 2002

(bottom row - left to right)

Mary-Jane Bennett, Member

Born in Saint-Boniface, MB,
Home town Winnipeg, MB
Lawyer, and active member of various
boards and committees
Appointed January 19, 1998

Richard Cashin, Member

Born in St. John's, NL, Home town St. John's, NL
Lawyer, and past President and founder,
Newfoundland Fishermen's Union
Appointed July 1, 1996

George Proud, Member

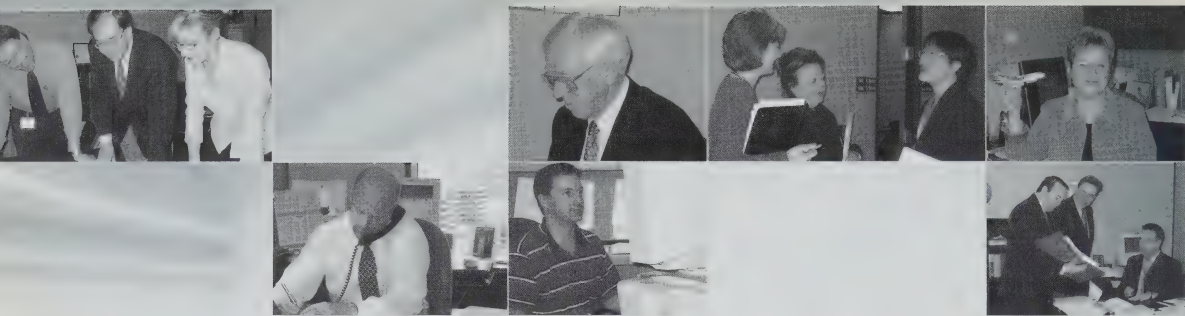
Born in Charlottetown, PEI, Home town Ottawa, ON
Former Member of Parliament for
Hillsborough and former Member
of the Legislative Assembly of
Prince Edward Island
Appointed January 8, 2001

Beaton Tulk, Member

Born in Ladle Cove, NL, Home town St. John's, NL
Former Premier, Deputy Premier and Minister
of Industry, Trade and Rural Development
Appointed December 16, 2002

Michael A. Sutton, Member

Born in Salisbury, England, Home town Toronto, ON
Former Chair, City of Toronto Planning
Board, and telecommunications executive
Appointed December 22, 1997



WHAT WE DO

The Agency's organizational structure comprises the Chairman's Office and four branches that support and advise Agency Members: Air and Accessible Transportation; Rail and Marine Transportation; Legal Services and Secretariat; and Corporate Management.

The **Air and Accessible Transportation Branch** processes licences and charter permit applications from Canadian and foreign air carriers, and is involved in enforcing Agency licensing requirements. It helps negotiate and implement international air agreements, administers international air tariffs, and deals with appeals of NAV Canada user charges. This branch also provides support to the Office of the Air Travel Complaints Commissioner, established in 2000, which handles air travel complaints by consumers.

The branch helps to ensure that all modes of federally regulated transportation are accessible to persons with disabilities and deals with their complaints related to air, rail and marine transportation. This duty is accomplished in two ways: on a case-by-case basis by assisting the Agency in resolving individual complaints; and on a systemic basis by assisting the Agency in developing regulations, codes of practice and standards concerning the level of accessibility in modes of transport under federal jurisdiction.

The **Rail and Marine Branch** deals with rate and service complaints in the rail and marine industries, as well as disputes between railway companies and third parties in railway infra-

structure matters. It processes applications for certificates of fitness for the proposed construction and operation of railways, and provides technical advice and recommendations to Members concerning railway interswitching rates. Railways' revenue caps for the movement of Western grain, the development of railway costing standards and related regulations, and the audit of railway companies' accounting and statistics-generating systems (as required), all fall within the branch's responsibility.

This branch also assists the Agency in protecting the interests of Canadian marine vessel operators when dealing with applications to use foreign vessels in Canada, by making recommendations to the Canada Customs and Revenue Agency on whether suitable Canadian vessels are available.

In respect to pilotage and ports, the Agency is authorized to determine, often in response to a complaint, whether tariffs, tolls and fees are unjust, unreasonable, discriminatory or prejudicial to the public interest.

The **Legal Services and Secretariat Branch** provides legal advice and counsel in all matters brought before the Agency and ensures that the rules of natural justice and fairness are followed in the process leading to a decision or an order.

The branch also provides legal advice and counsel in enforcement cases and in cases of complaints that are brought to the attention of the Air Travel Complaints Commissioner.

It represents the Agency before the courts, including the Federal Court of Appeal and the Supreme Court of Canada, when Agency decisions are submitted to the appeal process. Branch staff also assists with Agency meetings and hearings. The Secretary has the duty, under the *Canada Transportation Act*, of maintaining a record of any rule, order, decision and regulation of the Agency. The branch also plays a major role in developing and applying the Agency's procedures and regulations.

The **Chairman's Office** includes the Internal Auditor and the Communications Directorate. The Internal Auditor is responsible for providing objective assessments about the design and operation of management practices, control systems, and information, in keeping with modern comptrollership principles.

The Communications Directorate plays a proactive role in ensuring that Canadians

interested in transportation understand their rights and obligations along with the Agency's mandate under the *Canada Transportation Act*. It publishes brochures and reports, advertises, issues news releases, responds to information requests and operates the Agency's Web site; it co-ordinates participation at public events and trade shows with Members and staff to meet Canadians and answer their questions; and it plans and evaluates the Agency's communications activities. Because the Agency has diverse audiences with varying needs, the Communications Directorate provides information in many formats, including paper, electronic, braille and audiocassette.

The **Corporate Management Branch** supports the overall function of the Agency by providing corporate services related to human resources, strategic planning, finance, electronic information systems, records management and the library.



ACCESSIBILITY ADVISORY COMMITTEE

The Agency's Accessibility Advisory Committee and Working Group participants help the Agency develop regulations, codes of practice and industry guidelines on accessibility. In addition to meeting annually with the committee, the Agency consults it regularly for all of its regulatory projects.

Representatives from the community of persons with disabilities and from the transportation industry and other interested parties are members of this committee.

REPRESENTATIVES FROM THE COMMUNITY OF PERSONS WITH DISABILITIES

Canadian Association for Community Living – J. Mahaffy

Canadian Association of the Deaf – K. R. Nichols

Canadian Association of Independent Living Centres – T. Walters & V. Miele

Canadian Council of the Blind – J. Rempel

Canadian Hard of Hearing Association – C. Cantlie

Canadian Hearing Society – L. McIntyre

Canadian National Institute for the Blind – C. Moore & J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind – P. Leclair

Canadian Paraplegic Association – S. Little

Canadian Pensioners Concerned Incorporated – B. Black

Confederation des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Council of Canadians with Disabilities – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Guide Dog Users of Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Keroul – G. Dery

Learning Disabilities Association of Canada – J. Devoe

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Cummings

Seniors' Voice – W. Coates

REPRESENTATIVES FROM THE TRANSPORTATION INDUSTRY

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Air Transport Association of Canada – W. Everson

Railway Association of Canada – G. Gauthier

Canadian Airports Council – N. Raynor

Marine Atlantic – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire & K. Coffen

OTHER INTERESTED PARTIES

Canadian Human Rights Commission – H. Goldberg

Government of Alberta – S. Wong

Human Resources Development Canada –
M. Regnaud

Transport Canada
Cabin Safety Standards – F. Wokes

Transportation Development Centre –
B. Jamieson-Smith

Accessible Programs – B. Nelson

Regulatory Standards – N. Vachon

HOW WE DO IT

THE FORMAL COMPLAINTS PROCESS

Once a complaint is filed with the Agency, a process to deal with it quickly, effectively and fairly begins. A panel of at least two Members considers the complaint; once all parties have filed their pleadings, Agency staff supplies any research or analysis required by Members who then consider the matter from perspectives including, but not limited to, legal, economic, operational and environmental, and issue a decision.

According to its general rules, upon receiving a complaint, the Agency ensures that each affected party has the opportunity to comment. In general, the Agency reviews the complaint, invites the party against whom the complaint is made to answer the complaint within 30 days, and then allows the complainant 10 days to reply to the other party's submission.

The Members consider all the evidence on file with the Agency, as well as the legislation, regulations and legal principles that are applicable. The Agency processes each complaint as quickly as possible. After the receipt of a complete application or complaint, the decision-making process must be completed

within 120 days unless the parties agree to an extension. Although most cases are resolved through written pleadings, Members may also hold formal hearings, usually in more complex cases.

THE MODIFIED HEARING

Modified hearings are an experimental approach developed by the Agency to help resolve disputes when a question or an issue cannot otherwise be resolved through a file hearing, and does not warrant a formal hearing. Although similar in process, a modified hearing is simpler than a formal hearing in that it takes place around a conference table. Members question witnesses directly and Agency resources needed to assist the Members are kept to a minimum. This modified process allows for a timely, less costly and less formal resolution of disputes while still maintaining the inherent benefit associated with a formal hearing.

Three complaints went to modified hearings in 2002. One case which was decided on October 31, 2002, involved an air carrier's refusal to transport because of unruly behaviour. Two other cases involved complaints about accessible transportation for persons with disabilities, involving seat reservations. One case was decided on December 21, 2002, and the other case has yet to be decided.

MEDIATION

The Agency offers complete mediation services for rail, marine and accessible transportation complaints. The Air Travel Complaints Commissioner and her staff also informally mediate complaints in an effort to find an acceptable resolution to disputes.



The Agency is committed to providing this service to enable parties to resolve disputes through a simple and effective process, which is quick, flexible and collaborative, rather than litigious. Mediation improves communication between parties – especially those who may have an ongoing relationship – and thus it can also help to create a balance between parties of differing strengths. The mediator and the disputing parties work together to develop solutions tailored to the specifics of a situation. This results in better understanding between parties and agreements that have high levels of satisfaction and commitment.

APPEALING AN AGENCY RULING

Should the parties involved in a proceeding not agree with a decision or an order, they have a right to appeal. Any decision or order may be appealed to the Federal Court of Appeal on a question of law or jurisdiction, within one month of the order or decision; and may be appealed to the Governor in Council at any time. In addition, any decision or order may be reviewed by the Agency if there has been a change in the facts or circumstances pertaining to the decision or order.

MODERN COMPTROLLERSHIP

In 2002, the Agency continued to implement Government of Canada initiatives described in Results for Canadians, a Treasury Board report tabled in Parliament in March 2000.

Modern comptrollership is a key priority of the

Government of Canada, intended to modernize management practices for the 21st century. Modern comptrollership emphasizes integrating financial information with performance measurement, vigorous stewardship of resources, risk management and open reporting of results. Efforts are aimed at enabling more appropriate choices that will lead to better service and better public policy.

Modern comptrollership is also a priority of the Agency. In 2002, the Agency assessed its situation, identified areas for improvement and prepared an action plan to introduce improvements. The next steps planned for 2003 are to: improve the allocation of internal resources to ensure consistent and optimal use; develop better performance measures and reporting of results both inside the Agency and to Parliament and Canadians; and develop a framework that integrates the concept of risk management throughout the Agency. As the Agency continues to implement this plan, it will further improve on the way it delivers its program and services to Canadians.

OFFICIAL LANGUAGES

In November, the Agency launched a Language of Work Initiative: A Challenge to Excellence, to create in each work unit a climate conducive to the use of both official languages. The Agency's Official Languages Committee developed a slogan: TOP Level in Official Languages, where "T" stands for Tolerance, "O" for Openness and "P" for Patience. A lexicon of bilingual words, expressions and phrases related to Agency

business has been developed with the help of employees.

PUBLIC SERVICE EMPLOYEE SURVEY

In December 2002, the Government of Canada released the results of the Public Service Employee Survey. This was the second time that the Public Service of Canada endeavoured to seek the opinion of all of its employees on a wide variety of workplace issues. The survey provided a tool to obtain employee input on organizational effectiveness, well-being and the overall climate within individual workplaces.

The 2002 results with respect to the Agency were very positive in many areas: 89 per cent of employees feel the Agency is a good place to work and 95 per cent are committed to its success; 93 per cent are satisfied with their current work arrangements; 90 per cent agree that they feel free to use the official language of their choice when they communicate with their immediate supervisor.

These examples represent encouraging results, which surpass significantly the average of the Public Service. Like employees throughout the Public Service, Agency employees noted a variety of challenges they face. In late 2002 and early 2003, discussions are being held to seek employees' views on how to improve the workplace, following which action plans will be developed to address concerns expressed in the survey.

GOVERNMENT ON-LINE

Another key priority of the Government of Canada and the Agency is to communicate with Canadians in the easiest, most accessible ways possible. In addition to implementing the new Communication Policy of the Government of Canada, the goal is to use information technology to provide citizen-centred and integrated

services to Canadians anytime, anywhere and in the official language of their choice.

The Agency adjusted its communications practices in 2002 to address requirements of the new Communications Policy of the Government of Canada that will safeguard Canadians' trust and confidence in the integrity and impartiality of the Public Service of Canada.

In 2002, the Agency continued to introduce improvements to its Web site to ensure that it is client-oriented and complies with the Government of Canada's Common Look and Feel Standards for Internet Web sites. These include accessibility standards and guidelines for persons with disabilities who use screen readers, voice-activated devices, etc.

In 2003 and in future years, the Agency will continue to implement changes with the goal of ensuring a client-oriented approach and equitable access to all material on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The Agency will also develop a number of initiatives involving client consultation on service delivery, improved Web forms for complaints and applications, and progress reporting.

STATUTES AND REGULATIONS

The following are statutes and regulations enforced by the Canadian Transportation Agency.

THE AGENCY HAS PRIMARY RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Canada Transportation Act S.C. 1996, c. 10

THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY FOR THE FOLLOWING LEGISLATION:

Access to Information Act R.S.C. 1985, c. A-1

Canada Marine Act S.C. 1998, c. 10

Canadian Environmental Assessment Act
S.C. 1992, c. 37

Civil Air Navigation Services Commercialization Act
S.C. 1996, c. 20

Coasting Trade Act S.C. 1992, c. 31

Energy Supplies Emergency Act R.S.C. 1985, c. E-9

Financial Administration Act R.S.C. 1985, c. F-11

Pilotage Act R.S.C. 1985, c. P-14

Privacy Act R.S.C. 1985, c. P-21

Railway Relocation and Crossing Act
R.S.C. 1985, c. R-4

Railway Safety Act R.S.C. 1985, c. 32
(4th Supp.)

Shipping Conferences Exemption Act
R.S.C. 1985, c. 17 (3rd Supp.)

**THE AGENCY HAS SOLE
RESPONSIBILITY FOR THE
ADMINISTRATION OF THE FOLLOWING
REGULATIONS, RULES AND OTHER
STATUTORY INSTRUMENTS:**

Air Transportation Regulations (SOR/88-58)

Canadian Transportation Agency Designated
Provisions Regulations (SOR/99-244)

National Transportation Agency General Rules
(SOR/88-23)

Personnel Training for the Assistance of
Persons with Disabilities Regulations
(SOR/94-42)

Railway Costing Regulations (SOR/80-310)

Railway Interswitching Regulations
(SOR/88-41)

Railway Third Party Liability Insurance
Coverage Regulations (SOR/96-337)

Railway Traffic and Passenger Tariffs
Regulations (SOR/96-338)

Railway Traffic Liability Regulations
(SOR/91-488)

Uniform Classification of Accounts and Related
Railway Records

Designated Provisions Regulations (SOC/99-244)

**THE AGENCY SHARES RESPONSIBILITY
FOR THE FOLLOWING REGULATIONS:**

Carriers and Transportation and Grain Handling
Undertakings Information Regulations (SOR/96-334)

Jacques-Cartier and Champlain Bridges Inc.
Regulations (SOR/98-568)

Seaway International Bridge Corporation Ltd.
Regulations (SOR/98-569)

**THE AGENCY, IN CONSULTATION WITH
TRANSPORT CANADA, IS CONSIDERING
REVOKING THE FOLLOWING
ENGINEERING REGULATIONS:**

Details of Maps, Plans, Profiles, Drawings,
Specifications and Books of Reference (General
Order E-1) (SOR/80-482)

Height of Wires of Telegraph and Telephone
Lines Regulations (General Order E-18)
(C.R.C., c. 1182)

Joint Use of Poles Regulations (General Order
E-12) (C.R.C., c. 1185)

Railway Grade Separations Regulations (General
Order E-5) (C.R.C., c. 1191)

Railway-Highway Crossing at Grade Regulations
(General Order E-4) (SOR/80-748)

Wire Crossings and Proximities Regulations
(General Order E-11) (C.R.C., c. 1195)

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes Règlement sur les textes désignés (DORS/99-244)

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS SUIVANTS :

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur la Corporation du Pont International de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÈGLEMENTS SUR L'INGÉNIEURIE SUIVANTS :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi - Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone - Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux - Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer - Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité - Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique - Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)

équitable. L'Office prendra également plusieurs initiatives en matière de consultation des clients et clientes sur l'offre de services, de formulaires électroniques améliorés pour les plaintes et les requêtes, et d'établissement des rapports d'avancement.

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office des transports du Canada est responsable de l'application des lois et des règlements ci-après.

L'OFFICE EST LE PRINCIPAL RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUIVANTE :

Loi sur les transports au Canada L.C. (1996), ch. 10

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES LOIS SUIVANTES :

Loi sur l'accès à l'information L.R.C. (1985), ch. A-1
Loi maritime du Canada L.C. (1998), ch. 10

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale L.C. (1992), ch. 37

Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile L.C. (1996), ch. 20

Loi sur le cabotage L.C. (1992), ch. 31

Loi d'urgence sur les approvisionnement d'énergie L.R.C. (1985), ch. E-9

Loi sur la gestion des finances publiques L.R.C. (1985), ch. F-11

Loi sur le pilotage L.R.C. (1985), ch. P-14

Loi sur la protection des renseignements personnels L.R.C. (1985), ch. P-21

Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer L.R.C. (1985), ch. R-4
Loi sur la sécurité ferroviaire L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)

L'OFFICE ASSUME L'ENTière RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS, DES RÈGLES ET DES AUTRES TEXTES RÉGLEMENTAIRES SUIVANTS :

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)
Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)

Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)

LANGUES OFFICIELLES

En novembre, l'Office lançait une initiative de langue de travail : un défi à l'excellence en vue de créer au sein de chaque unité un climat favorable à l'usage des deux langues officielles. Le Comité des langues officielles de l'Office a créé le mot d'ordre : *TOP niveau en langues officielles*, où le « T » signifie *Tolérance*, le « O » *Ouverture* et le « P » *Patience*. Le personnel a contribué à la création d'un lexique bilingue de mots, d'expressions et de locutions relatives aux activités de l'Office.

SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX

En décembre 2002, le gouvernement du Canada publiait les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il s'agissait de la deuxième fois que la Fonction publique du Canada cherchait à obtenir l'opinion de tous ses employés et employées sur une vaste gamme de questions relatives au milieu de travail. Ce sondage a fourni un outil visant à obtenir les commentaires des employés et employées sur l'efficacité de l'organisation, sur leur bien-être et sur le climat général des divers milieux de travail.

Les résultats de l'Office pour 2002 étaient très positifs dans plusieurs secteurs : 89 p. 100 des employés et employées pensent que l'Office est un bon endroit où travailler et 95 p. 100 ont son succès à cœur; 93 p. 100 sont satisfaits de leurs modalités de travail; 90 p. 100 se sentent libres de se servir de la langue officielle de leur choix pour communiquer avec leur supérieur hiérarchique immédiat.

Ces résultats sont encourageants et dépassent de loin la moyenne de la fonction publique. Comme tous les employés et employées de la fonction publique, ceux de l'Office ont souligné plusieurs défis qu'ils doivent relever. À la fin de 2002

GOUVERNEMENT EN DIRECT

et au début de 2003, il y a eu des discussions visant à obtenir les commentaires du personnel sur la façon d'améliorer le milieu de travail, discussions qui seront suivies par la préparation de plans d'action afin de régler les points soulevés dans le sondage.

Une autre grande priorité du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible que possible. En plus de mettre en œuvre la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada, il s'agit d'avoir recours à la technologie de l'information pour offrir des services intégrés axés sur les citoyens et citoyennes en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix.

L'Office a ajusté ses pratiques de communication en 2002 afin de répondre aux exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada qui maintiendra la confiance des Canadiens et Canadiennes dans l'intégrité et l'impartialité de la fonction publique du Canada.

En 2002, l'Office a continué d'apporter des améliorations à son site Internet afin de l'axer sur les clients et de le conformer aux normes d'uniformisation des sites Internet du gouvernement du Canada. Ces normes comprennent les normes et lignes directrices sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience qui utilisent des lecteurs d'écran, des dispositifs à commande vocale et autres.

En 2003 et au cours des années à venir, l'Office poursuivra sa mise en œuvre des changements dans le but de s'assurer que sa démarche est axée sur le client et que l'accès à toute l'information du site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca) est

MÉDIATION

L'Office offre des services complets de médiation pour les plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessible. La commission aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel négocient aussi les plaintes de façon informelle dans le but de trouver une solution raisonnable aux différends.

L'Office offre ce service afin de permettre aux parties de régler leurs différends par l'entremise d'un processus simple, efficace, rapide, flexible et coopératif, plutôt que conflictuel. La médiation améliore la communication entre les parties – en particulier celles qui ont une relation suivie – et peut donc contribuer à créer un équilibre entre des parties de force inégale. Le médiateur et les parties aux différends travaillent ensemble à trouver une solution étroitement adaptée à la situation. Ainsi, il en résulte une meilleure compréhension entre les parties et des ententes très satisfaisantes et profondément engagées.

INTERSECTION D'UN APPEL D'UNE DÉCISION DE L'OFFICE

Les parties à une procédure qui ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté ont le droit d'en appeler. Toute décision ou tout arrêté peut faire l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale pour une question d'ordre juridique ou ou de l'arrêté. Par ailleurs, ils peuvent en tout temps faire l'objet d'un appel au gouverneur en conseil. En outre, toute décision ou tout arrêté peut être révisé par l'Office lorsque les faits ou les circonstances qui le concernent ont changé.

FONCTION DE CONTRÔLEUR MODERNE

En 2002, l'Office a poursuivi sa mise en place des initiatives du gouvernement du Canada décrites dans Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, le rapport du Conseil du Trésor soumis au Parlement en mars 2000.

La fonction de contrôleur moderne est une priorité du gouvernement du Canada qui vise à moderniser les pratiques de gestion pour le XXI^e siècle. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration de l'information financière et de la mesure du rendement, sur une intendance rigoureuse des ressources, sur la gestion des risques et sur la transparence des résultats. Cette démarche a pour but de permettre des choix mieux adaptés qui auront pour conséquences un meilleur service et une meilleure politique publique.

La fonction de contrôleur moderne est également une priorité de l'Office. En 2002, il a évalué sa situation, cerné les secteurs à améliorer et préparé un train de mesures afin de concrétiser des améliorations. Les prochaines étapes prévues en 2003 sont d'améliorer l'allocation des ressources internes afin d'optimiser et d'en uniformiser l'usage; d'élaborer de meilleures mesures du rendement et de meilleurs rapports tant à l'Office qu'à l'intention du Parlement et du public; et d'élaborer un cadre qui intègre le concept de gestion des risques dans l'ensemble de l'Office. L'exécution des programmes et l'offre des services aux Canadiens et Canadiennes s'amélioreront à mesure que l'Office poursuivra la mise en place de ce plan.



AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – H. Goldberg

Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

Développement des ressources humaines
Canada – M. Regnaud

Transports Canada

Normes relatives à la sécurité des cabines –
F. Wokes

Centre de développement des transports –
B. Jamieson-Smith

Transports accessibles – B. Nelson

Normes réglementaires – N. Vachon

COMMENT S'Y PREND-ON

LE PROCESSUS OFFICIEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, selon le cas, avant de rendre une décision.

Après avoir reçu une plainte, l'Office, conformément à ses règles générales de procédure, s'assure que chaque partie intéressée a l'occasion de soumettre ses commentaires. En général, l'Office examine la plainte, invite la partie contre laquelle la plainte a été déposée à répondre à la plainte dans un délai de 30 jours, et donne ensuite

AUDIENCE MODIFIÉE

Les membres examinent toutes les preuves déposées à l'Office ainsi que les lois, les règlements et les principes juridiques applicables au cas. L'Office traite chaque plainte dans les plus brefs délais. Après la réception d'une demande ou d'une plainte complète, le processus de prise de décisions doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne s'entendent sur une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences formelles, normalement dans les cas plus complexes.

L'audience modifiée est une démarche expérimentale que l'Office a élaborée afin de faciliter le règlement des différends lorsque la question ne peut être réglée par une étude de dossier, mais qu'une audience formelle n'est pas justifiée. Bien que les processus soient semblables, l'audience modifiée est plus simple en ce qu'elle se fait autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins, et les ressources de l'Office nécessaires pour assister les membres sont réduites au minimum. Ce processus modifié permet le règlement en temps voulu, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Trois plaintes ont fait l'objet d'une audience modifiée en 2002. Un cas, décidé le 31 octobre 2002, concernait le refus d'un transporteur aérien d'accueillir à son bord un passager indiscipliné. Deux autres cas concernaient des plaintes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience et avaient trait à la réservation des sièges. Un des cas a été décidé le 21 décembre 2002 et l'autre est en instance.

La Direction générale de la gestion centrale

appuie l'Office en lui assurant l'ensemble des services organisationnels, tels que services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et les participants au groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accès-ibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements. Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DE LA COMMUNAUTÉ DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – J. Mahaffy

Association des Sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters et V. Miele

Conseil canadien des aveugles – J. Rempel

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre

L'Institut national canadien pour les aveugles – C. Moore et J. McDonald

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – P. Leclair

Association canadienne des parapégiques – S. Little

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Troubles d'Apprentissage - Association canadienne – J. Devoe

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Cummings

Seniors' Voice – W. Coates

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Association du transport aérien du Canada – W. Everson

L'Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier

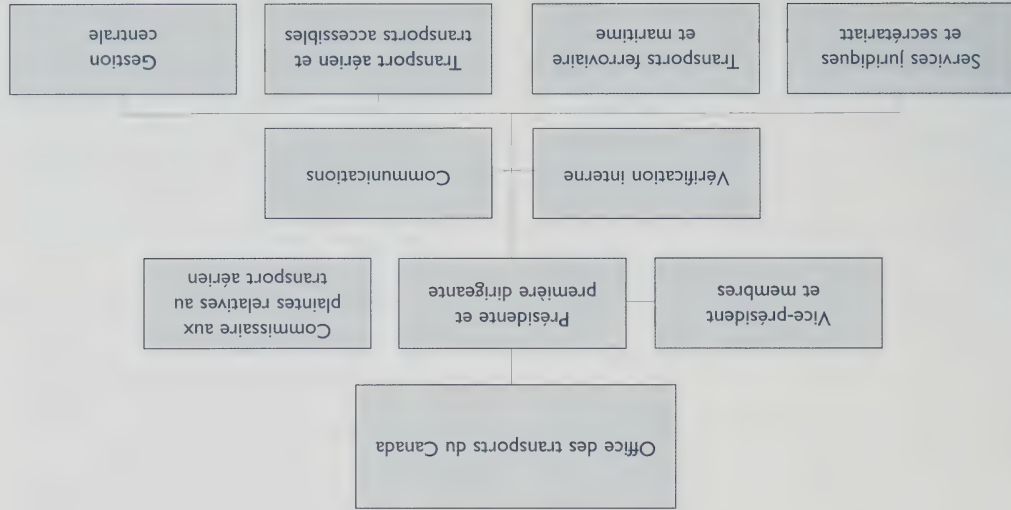
Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor Marine Atlantique – W. Harbin VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire et K. Coffen

de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications est un partenaire proactif et veille à ce que les Canadiens et Canadiennes intéressés au transport comprennent leurs droits, leurs obligations et le rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. La Direction publie des brochures et des rapports, s'adonne à des activités de promotion, émet des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère un site Internet. Elle coordonne la participation à des événements et à des salons avec les membres et le personnel pour rencontrer les Canadiens et Canadiennes en personne afin de répondre à leurs questions directement. De plus, elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant différents besoins, la Direction fournit ces renseignements sous plusieurs formes, entre autres sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.

La Direction générale fournit également des avis juridiques et des conseils dans les cas d'application de la loi et des plaintes qui sont portées à l'attention de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle représente aussi l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office. Le Secrétaire a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications relèvent du **Bureau de la présidente**. Le vérificateur interne est responsable de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques



CE QUE NOUS FAISONS

L'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale.

La Direction générale du transport aérien et

des transports accessibles traite les demandes de licences et de permis d'affrètement provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et veille au respect des conditions afférentes. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, administre les tarifs aériens internationaux et traite les appels en matière de redevances d'utilisation de NAV Canada. La Direction générale apporte également un soutien au Bureau de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs relatives au transport aérien.

La Direction générale vise à rendre tous les modes de transport de compétence fédérale accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. Ce mandat est réalisé de deux façons : en aidant l'Office à régler les plaintes des particuliers, au cas par cas, et en adoptant une démarche systémique, soit en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

L'Office a le pouvoir de déterminer, souvent à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais de pilotage et portuaires sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La Direction générale protège aussi les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'elle traite les demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, tout en faisant des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la disponibilité ou non de navires canadiens convenables.

L'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts.

La Direction générale protège aussi les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'elle traite les demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, tout en faisant des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la disponibilité ou non de navires canadiens convenables.

L'Office a le pouvoir de déterminer, souvent à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais de pilotage et portuaires sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat fournit des avis juridiques et des conseils relativement à tous les dossiers dont est saisi l'Office et veille au respect des règles d'équité et de justice naturelle lors du processus menant à une décision ou à un arrêté.



MEMBRES

Marian L. Robson, présidente et première dirigeante
(rangée supérieure - de gauche à droite)

Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Résidence : Vancouver (Colombie-Britannique)
Ancien membre d'une administration
portuaire, cadre d'un chemin de fer et
membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Gilles Dufault, vice-président

Né à Montréal (Québec)
Résidence : Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et
conseiller en gestion
Nomination : le 19 janvier 1998 en tant que membre et août 2000 à titre de vice-président

Keith Penner, membre

Né à Leask (Saskatchewan)
Résidence : Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la
Chambre des communes et membre de
l'Office national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Guy Delisle, membre

Né à Alma (Québec)
Résidence : Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal
et membre temporaire de l'Office national
de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Liette Lacroix Kenniff, Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et membre

Née à Montréal (Québec)
Résidence : Montréal (Québec)
Ancienne gestionnaire générale de l'Organisation internationale de gestionnaires de service en vol, de même que gestionnaire de l'Association du transport aérien international et d'Air Canada.
Nomination : le 1^{er} octobre 2002

(rangée inférieure - de gauche à droite)

Mary-Jane Bennett, membre

Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Résidence : Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs
conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, membre

Né à St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Résidence : St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Avocat et ancien président et fondateur
de la Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

George Proud, membre

Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Résidence : Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre
des communes et ancien député de l'Assemblée
législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Beaton Tulk, membre

Né à Ladle Cove (Terre-Neuve et Labrador)
Résidence : St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier
ministre de Terre-Neuve et Labrador, de
même que ministre de l'Industrie, du
Commerce et du Développement rural
Nomination : le 16 décembre 2002

Michael A. Sutton, membre

Né à Salisbury en Angleterre
Résidence : Toronto (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisations de la Ville de Toronto et cadre d'une
entreprise de télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997



QUI NOUS SOMMES

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement d'au plus sept membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le ministre des Transports. L'Office compte actuellement sept membres permanents —

Y compris la présidente et première dirigeante et le vice-président — et trois membres temporaires — Y compris la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Un effectif d'environ 270 employées et employés aide les membres dans le processus de prise de décisions et leur fournit un soutien fonctionnel.

En plus de son rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office a les attributions d'une cour supérieure lui permettant de régler les différends et de prendre des décisions sur un grand nombre de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office traite les questions et les plaintes d'ordre général relatives au transport aérien.

de la Loi.

La *Loi sur les transports au Canada* habilite l'Office à mettre en œuvre la politique des transports du gouvernement fédéral. Le principe sur lequel est fondé le travail de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux et des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs, l'Office a pour mission de s'assurer qu'ils sont protégés conformément aux dispositions

L'ÉQUIPE



- Certains se sont demandé pourquoi l'indemnisation de 10 000 \$ – versée par le CN et le CP pour chaque mille de voie ferrée nécessaire au transport du grain abandonnée après le 1^{er} avril 2000 – ne s'appliquerait pas aussi aux lignes semblables abandonnées avant le 1^{er} avril 2000; de plus, ne faudrait-il pas amorcer le processus de compensation pour les lignes tributaires du transport du grain qui n'ont pas encore été abandonnées, mais qui ne sont plus utilisées depuis un certain temps?

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des activités ferroviaires quotidiennes. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.

- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement ou un groupe communautaire qui souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, de mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, peut être éliminé par le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.

- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de l'article 145 (qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143) de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne.

- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération [paragr. 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert (art. 145 uniquement);
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer d'intérêt local;

- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;

- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;

CERTIFICATS D'APTITUDE

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local. En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si :

- un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée,
- les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent,
- une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs,
- des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais il ne peut se prononcer sur le bien-fondé

ARBITRAGE

de la nouvelle ligne. Ainsi, en vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence de l'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;

ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI



Il incombe à l'Office des transports du Canada de préparer une évaluation annuelle de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada*. En 2002, le personnel de l'Office a consulté Transports Canada sur les modifications proposées à la Loi. Une nouvelle loi sera introduite en 2003. Voici le résumé des préoccupations qui ont été soulevées en 2002 :

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, certaines ambiguïtés du libellé de l'article 66 relatif aux prix ou taux excessifs ont multiplié les interprétations de cet article de la Loi. Il serait utile tant pour l'industrie que pour l'Office, de préciser l'esprit de la Loi. L'Office suggère de préciser le terme « points » et quel type de données doit servir à analyser les prix et les taux.

L'article 64 de la Loi a aussi soulevé des questions en 2002. L'exigence que le transporteur aérien avise les collectivités touchées qu'il se propose de réduire la fréquence ou d'éliminer les services aériens à un point situé au Canada s'applique à tous les services aériens intérieurs, sans égard à la nature du service. Par exemple, les exploitants saisonniers ou de pourvoies, ainsi que certains exploitants de services à la demande qui offrent temporairement un service à un point, sont

On a observé peu de nouvelles questions en 2002. Les préoccupations antérieures relatives aux dispositions en matière de transport du grain de l'Ouest, au processus d'arbitrage et au processus de transfert et de cessation des activités ont été résolues par l'adoption du projet de loi C-34. Les préoccupations qui suivent, soulevées en 2002, ont été mentionnées dans les rapports antérieurs et on s'attend à ce que plusieurs d'entre elles soient examinées lors de la révision législative de la Loi.

TRANSPORT FERROVIAIRE

assujettis à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse exempter les transporteurs aériens de cette disposition, il serait préférable d'exclure certaines catégories de service, comme les services saisonniers ou temporaires, de l'exigence en matière d'avis.

humaines Canada et y a contribué par de nombreux documents.

ACTIVITÉS D'INFORMATION SUR LE TRANSPORT ACCESSIBLE

Chaque jour, l'Office offre des conseils sur le transport accessible au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et salons.

CAS PORTÉS DEVANT LES TRIBUNAUX

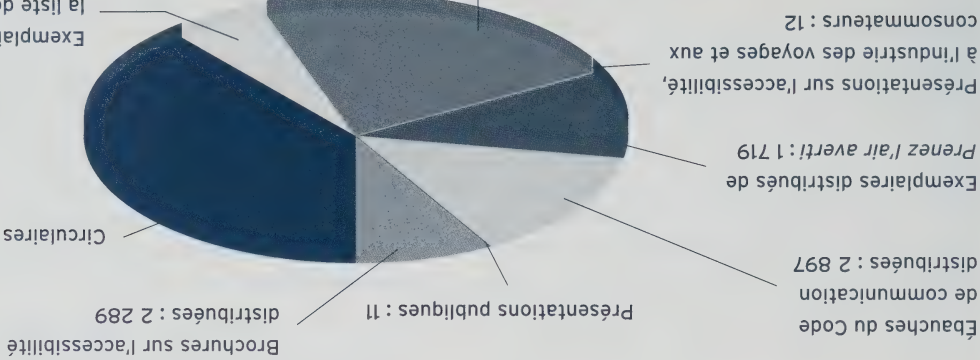
COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

LINDA MCKAY-PANOS C. AIR CANADA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 02-A-32 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 567-AT-A-2002 rendue le 23 octobre 2002, qui a conclu que Mme McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience au sens de la partie V de la Loi sur les transports au Canada.

LES CHIFFRES POUR 2002



transport accessible.

Canadiennes ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Le travail de l'Office a souligné le travail avant-gardiste du Canada sur la scène internationale en favorisant l'accès des personnes ayant une déficience aux réseaux de transport. En 2002, l'Office a rencontré les délégations de pays comme la France, la Belgique et le Mexique qui nous visitaient pour obtenir des renseignements sur la démarche canadienne en matière de transport accessible.

L'Office a participé aux célébrations canadiennes marquant le 10^e anniversaire de la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, le 3 décembre 2002. Cette manifestation annuelle a pour but d'accroître la sensibilisation aux problèmes et aux tendances de la déficience et à leur compréhension, et à stimuler les mesures pratiques prises à tous les niveaux par, avec et pour les personnes ayant une déficience.

Un des faits saillants de ces célébrations fut le lancement du premier rapport du gouvernement du Canada sur l'invalidité intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées*. L'Office a travaillé à ce rapport avec Développement des ressources

VIGNETTE

une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des personnes ayant une déficience. Pour la première fois, les agents de l'Office de partout au Canada ont participé à ce programme.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office encourage les personnes ayant une déficience de tout le Canada à faire la promotion active de ses activités de voyage accessibles. Il sollicite les commentaires et suggestions lors des réunions communautaires, des forums de discussion et des événements de sensibilisation où il offre aussi des conseils aux voyageurs ayant une déficience. L'Office diffuse l'ébauche des règlements et des codes de pratiques proposés sur papier, en braille, sur cassette audio et dans des fichiers électroniques aux près de 3 000 parties intéressées inscrites dans sa banque de données.

De nombreux Canadiens et Canadiennes ont recours aux services d'agents de voyages pour prendre leurs arrangements et l'Office fait la promotion des transports accessibles auprès de ces agents et des organisateurs de voyages.

Pendant l'année 2002, l'Office a participé à 12 salons de l'industrie dans plusieurs villes canadiennes.

L'Office a organisé 11 séminaires sur les voyages pour tous les voyageurs ayant une déficience intéressés lors d'événements commandités par des groupes comme le Centre de réadaptation d'Ottawa. Au cours de l'année 2002, l'Office a continué de faire la promotion de la norme de service uniforme auprès des Canadiens et

L'Office a reçu une plainte relative aux difficultés éprouvées par une personne ayant une déficience pour obtenir le siège qu'elle avait choisi à l'avance sur un vol d'Air Transat. Bien que l'Office ait trouvé que la personne avait rencontré un obstacle, il a décidé qu'il n'était pas abusif puisque le transporteur avait suivi sa politique. Cependant, bien que les renseignements au dossier de réservation eût été inexacts, le plaignant avait néanmoins obtenu son siège. Malgré cette conclusion, l'Office déclarait dans sa décision :

« Premièrement, il est clair que les différentes configurations des aéronefs Boeing 757 d'Air Transat peuvent être difficiles à comprendre, surtout lorsque des passagers ont demandé des sièges près cloison. L'Office encourage Air Transat à enquêter sur la possibilité de raffiner son système informatique afin d'y ajouter les configurations de chacun de ses aéronefs, pour permettre aux agents de faire correspondre l'aménagement approprié à l'aéronef utilisé pour un vol en particulier. »

« Deuxièmement, l'Office reconnaît qu'une confirmation écrite est importante pour les personnes ayant une déficience, car elle leur procure un sentiment de sécurité. L'Office est donc d'avis qu'il n'est pas déraisonnable qu'une confirmation du siège assigné soit envoyée aux passagers ayant une déficience. De ce fait, l'Office suggère à Air Transat de modifier ses politiques afin d'y ajouter une disposition selon laquelle une confirmation écrite du siège choisi à l'avance doit être envoyée lorsqu'une personne ayant une déficience le demande. »

LA NORME D'AMÉNAGEMENT POUR ACCÈS FACILE ET LA NORME POUR APPAREILS DISTRIBUTEURS DE LA CSA

En 2002, l'Office a participé à l'examen de la norme pour accès facile (B651) de la CSA. La CSA a créé un nouveau sous-comité technique, dont l'Office est membre actif, en vue d'harmoniser la norme d'aménagement pour accès facile à la norme pour accès facile de l'Organisation internationale de normalisation.

L'Office, Transports Canada et la Commission canadienne des droits de la personne ont embauché un consultant afin d'amorcer le travail sur la norme pour les appareils distributeurs. Un comité de travail a été créé qui a élaboré une ébauche de travail ensuite soumise à l'examen de la CSA. La CSA a ensuite formé un sous-comité technique, dont l'Office est membre, en vue d'élaborer une norme pour les appareils distributeurs. En 2003, le sous-comité poursuivra son travail.

PORTAIL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

En 2002, l'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada dans l'élaboration d'un site Internet sur le transport accessible. À l'automne 2002, Transports Canada inaugurerait son Portail du transport accessible (www.accesvoyage.gc.ca) qui offre de l'information sur les services de transport accessible à travers le Canada. Le site a pour but de rendre l'accès aux voyages facile et agréable pour les personnes ayant des déficiences, pour les personnes âgées et pour les autres voyageurs ayant des besoins particuliers.

FORMATION DU PERSONNEL

Les membres et le personnel de l'Office restent au fait de l'information de pointe en matière d'accessibilité au Canada. En 2002, l'Office a continué de maintenir un haut niveau de formation de son personnel au moyen d'un programme de sensibilisation envers les personnes ayant

accessoires, comme les affiches et les marqueurs de tous les boutons d'appel. Dans l'ensemble, les transporteurs ferroviaires ont apporté des améliorations à l'identification des toilettes accessibles, et au marquage tactile de leurs accessoires et des hublots sortie de secours.

En 2003, l'Office présentera les résultats du sondage sur les trois codes de pratiques à son Comité consultatif sur l'accessibilité et en fera parvenir un exemplaire à tous les transporteurs qui y ont participé.

On encourage les fournisseurs de services de transport à maintenir leur engagement à rendre accessible l'ensemble de leur parc. Ils devraient évaluer eux-mêmes régulièrement leurs installations par rapport aux exigences des codes qui les concernent en gardant à l'esprit que tout nouvel équipement doit se conformer aux critères d'accessibilité des codes ou les dépasser.

L'Office continuera de faire des sondages périodiques afin de mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité et d'en rendre compte.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En septembre 2002, l'Office préparait l'ébauche du rapport sur l'accessibilité des allées et des sièges des petits aéronefs. Le rapport évaluait les différents dispositifs d'embarquement selon les critères élaborés par les personnes ayant une mobilité restreinte. À la fin de l'année, l'Office était à réviser l'ébauche du rapport. Le rapport final sera publié en 2003. Ce rapport aidera à déterminer si des normes sont nécessaires pour la fourniture de dispositifs d'embarquement au Canada.

SURVEILLANCE DU CODE AUX TRAVERSISERS

Le code visant les traversiers a été publié en juin 1999 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2002. Un questionnaire de surveillance était distribué à tous les exploitants de traversiers à qui le code s'applique à l'hiver 2002 afin de recueillir les données repères et de mise en place.

Le sondage de 2002 auprès des exploitants de traversiers révèle qu'ils se conformaient pleinement à plus de la moitié des critères du code, était élevée à l'égard de 28 p. 100 des critères, moyenne dans 9 p. 100 des cas et faible ou non conforme relativement à 3 p. 100 seulement des critères. Entre 1999 et 2002, on constatait une amélioration de la conformité par rapport à 43 p. 100 des critères et une détérioration dans 18 p. 100 des cas.

Les critères pour lesquels on a constaté la plus grande amélioration sont l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les mains courantes et les fauteuils roulant fournis par les exploitants. Les critères dont l'application était la plus faible touchaient les cartes supplémentaires de consignes passagers, l'identification des sièges accessibles dans le salon des passagers et le marquage tactile des boutons d'appel et des thermostats dans les cabines.

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les exploitants de traversiers, en a analysé les données et a préparé en fin d'année son premier rapport de surveillance de l'application du code pour traversiers. Ce rapport sera publié en 2003.

SURVEILLANCE DU CODE AÉRIEN

Le code aérien a été publié en janvier 1997. La plupart de ses dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Les dispositions

relatives aux toilettes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

L'Office a effectué un sondage afin de recueillir les données repères en 1997 et les données de mise en place en 1999. Pendant l'hiver 2002, un questionnaire de surveillance était distribué à nouveau à tous les transporteurs aériens assujettis au code afin de recueillir les données de suivi.

Pour le sondage 2002 sur l'application du code aérien, la conformité à 36 p. 100 des critères était pleine, élevée pour 40 p. 100, moyenne pour 13 p. 100 et faible pour 9 p. 100 des critères. Les critères du code aérien pour lesquels la conformité était élevée sont l'affichage, l'éclairage, les mains courantes, les planchers et les cartes supplémentaires de consignes passagers. Les critères dont la conformité était faible étaient les indicateurs et les affiches tactiles des rangées.

RÉSULTATS D'ENSEMBLE

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les transporteurs aériens et en a analysé les données. À la fin de l'année, l'Office préparait le troisième rapport sur la surveillance de l'application du code aérien qui sera publié en 2003.

Les résultats des sondages menés en 2002 auprès de l'industrie sont encourageants. Le niveau d'application de la plupart des critères est total ou élevé dans les trois modes de transport et seulement quelques-uns sont peu ou pas appliqués. Ces résultats révèlent les effets positifs des codes de pratiques de l'Office et de la surveillance de leur application sur l'industrie des transports, mais aussi que les transporteurs veulent améliorer le niveau d'accessibilité de leur parc.

vérifié par des comparaisons faites sur place entre le document et les installations.

SURVEILLANCE DU CODE FERROVIAIRE

Le code ferroviaire a été publié en février 1998 et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2001. À l'automne 2001, un questionnaire de surveillance a été distribué à tous les transporteurs ferroviaires qui doivent l'appliquer afin de recueillir des données repères et de mise en place.

Dans le premier sondage de surveillance de l'industrie ferroviaire, le degré de conformité de plus des deux tiers des critères d'accessibilité était moyen, élevé ou complet, alors que pour l'autre tiers, il était faible, voire non existant.

Les critères du code ferroviaire dont le niveau de conformité était élevé sont ceux touchant l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les planchers, les mains courantes et les barres d'appui. Ceux dont le niveau de conformité était le plus faible avaient trait aux voitures-lits accessibles en fauteuil roulant, aux accoudoirs mobiles et à l'identification des boutons d'appel dans les toilettes accessibles.

Entre la publication du code ferroviaire en 1998 et son entrée en vigueur en 2001, le niveau d'application est demeuré stable. Des améliorations avaient été apportées à l'égard de 13 p. 100 des critères. Par ailleurs, on avait constaté une détérioration par rapport à seulement 4 p. 100 des critères.

En 2001 et 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires des sondages déposés par les transporteurs ferroviaires, en a analysé les résultats et a préparé son premier rapport de surveillance de l'application du code ferroviaire, lequel sera diffusé en 2003.

ressées dont les noms figurent dans la banque de données de l'Office. Les répondants ont soulevé de nombreux points à examiner. L'Office a décidé d'étendre le processus de consultation afin de traiter de ces points et de s'assurer que le Code de communication soit pleinement appliqué.

L'Office élabore un guide visant à aider les fournisseurs de services de transport à mettre en place le nouveau Code de communication et à conseiller les autres transporteurs qui ne sont pas de compétence fédérale. Le guide offre des renseignements sur les changements recommandés à l'affichage, aux annonces publiques, aux sites Internet, aux kiosques automatisés, aux téléphones publics, aux écrans de renseignements et aux autres outils de communication. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera consulté sur ce guide au début de 2003 et le guide sera diffusé avec le nouveau Code de communication.

SURVEILLANCE DES CODES DE PRATIQUES

Les codes de pratiques prévoient que l'Office effectue une surveillance périodique de leur application. En 2001 et 2002, l'Office a effectué des sondages sur l'accessibilité afin d'évaluer les progrès de la mise en œuvre des dispositions des codes (transport par avion, par train et par traversier). Ces sondages ont permis de recueillir de l'information sur les installations qui étaient accessibles au moment de la publication de chaque code (données repères) et sur celles existant au moment de leur entrée en vigueur (données de mise en place). Tous les transporteurs ont accepté de participer pleinement aux sondages.

En 2002, les agents de l'Office ont aussi commencé à vérifier l'information soumise par les transporteurs dans le sondage de vérification des trois codes de pratiques. Les transporteurs ont fait rapport par écrit des mesures prises afin de se conformer aux exigences du code. Cet auto-rapport est ensuite

déficience. À ce jour, la visite des agents a été bien accueillie. Dans quelques cas, l'Office a fourni au transporteur de l'information et des conseils afin de l'aider à apporter plus rapidement des améliorations à l'accessibilité de ses installations. Le contact personnel contribue à convaincre l'industrie de l'importance de la sensibilisation et de la vigilance dans l'amélioration des services offerts aux clients ayant une déficience.

CODES DE PRATIQUES

Bien que l'Office ait le pouvoir de prendre des règlements afin d'éliminer les obstacles abusifs du réseau des transports de compétence fédérale, il élabore plutôt des codes de pratiques conformément à la politique du gouvernement du Canada qui favorise les démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements.

L'Office a élaboré trois codes de pratiques pour le réseau des transports du Canada afin d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le code aérien)
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (le code ferroviaire)
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (le code relatif aux traversiers)

CODE DE COMMUNICATION

En 2002, l'Office a tenu des consultations publiques intensives sur le quatrième code de pratiques, l'élimination des entraves à la communication auxquelles sont confrontés les voyageurs ayant

Une personne utilisant un fauteuil roulant d'Air Canada de Winnipeg à Ottawa. Le vol a été retardé et est arrivé à Ottawa à environ une heure du matin. Le voyageur a demandé un taxi accessible pour se rendre à l'hôtel. Le bureau des services terrestres de l'aéroport était fermé et il n'y avait aucune affiche ou information sur les services de transport terrestre. Aucun taxi accessible n'était disponible et le service municipal Para Transpo ne répondait pas aux appels téléphoniques. Le service de navette hôtelière ne disposait d'aucun autobus accessible. Faute d'option, la personne a pris un taxi ordinaire, plaçant son fauteuil roulant dans le coffre. L'Office a décidé que l'absence de service terrestre accessible constituait un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. L'Office a sommé l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa de faire rapport de ses plans pour prévenir la répétition d'un tel incident, y compris de la faisabilité de maintenir ouvert le bureau des services terrestres jusqu'après le dernier vol de la journée. L'aéroport devait aussi faire rapport des plans de circonstance qui auront été élaborés pour le transport accessible quand les taxis sont hors service pour entretien ou réparation.

VIGNETTE

une déficience (le code de communication). Ce code établit les critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares.

À printemps 2002, une ébauche du Code de communication était diffusée à 77 transporteurs aériens, 45 aéroports, 5 transporteurs ferroviaires et 5 exploitants de traversiers de compétence fédérale, de même qu'aux 3 000 parties inte-

GUIDE POUR PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ

En 2003, l'Office mettra à jour son guide pour plaintes sur l'accessibilité afin de s'assurer que les demandeurs fournissent l'information complète. Cela devrait réduire le temps de traitement des plaintes. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera aussi consulté sur les modifications proposées au guide.

TRAVAIL RÉGLEMENTAIRE

Le traitement des plaintes n'est pas le seul moyen que l'Office utilise pour éliminer les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience. L'Office consulte régulièrement son Comité consultatif sur l'accessibilité. Ce comité est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées.

L'Office applique deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience), édicté le 1^{er} janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, édicté le 26 janvier 1995.

En 2001, l'Office a préparé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'en élargir l'application aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, plutôt qu'aux seuls aéronefs de 30 sièges et plus. Les modifications proposées ont été distribuées à plus de 4 000 parties intéressées, y compris aux exploitants d'aéronefs, aux fins d'examen.

En 2002, l'Office a analysé les commentaires qu'il a reçus en vue de la préparation du texte final des modifications proposées.

VIGNETTE

Lorsqu'un voyageur ayant une déficience et utilisant un fauteuil tripporteur s'est enregistré à l'aéroport de Toronto, le personnel d'Air France a d'abord refusé d'embarquer son fauteuil tripporteur. Après vérification du système de réservation du transporteur, le fauteuil tripporteur a été accepté, mais le personnel d'Air France a refusé d'en débrancher l'accumulateur. Un compagnon du voyageur a enlevé l'accumulateur et l'a placé dans une boîte à placer dans l'aéronef. L'Office a trouvé que le refus initial du personnel d'Air France d'embarquer le tripporteur et son refus d'en débrancher l'accumulateur constituaient des obstacles abusifs. Air France a été sommée de publier un bulletin de renseignements au personnel d'embarquement sur l'importance de vérifier le système de réservation du transporteur pour y voir les besoins d'une personne ayant une déficience. On l'a sommée en outre de mettre en œuvre une politique et un programme de formation sur la manipulation des aides à la mobilité à l'intention de ses agents d'embarquement dans les aéroports canadiens ainsi que de modifier son tarif afin d'y inclure que le transporteur est responsable du montage et du démontage des aides à la mobilité.

En 2002, l'Office a tenu une consultation publique sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins. En 2003, l'Office poursuivra son travail sur ces lignes directrices.

Les agents de l'Office visitent les fournisseurs de services de transport et les exploitants d'aérogares du Canada afin de vérifier les dossiers de formation et ainsi faire le suivi de l'application du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une*

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002

Pendant l'année 2002, 51 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a rendu 36 décisions, réglant ainsi 24 cas. Treize décisions de suivi ont été rendues à la suite d'une vérification que les arrêtés ordonnant la prise de mesures correctives avaient été mis en œuvre. Deux autres décisions ont été rendues faisant suite à la révision de décisions antérieures de l'Office et une décision a été rendue sur une question d'ordre juridique pour déterminer si une allergie est une déficience au sens de la Loi.

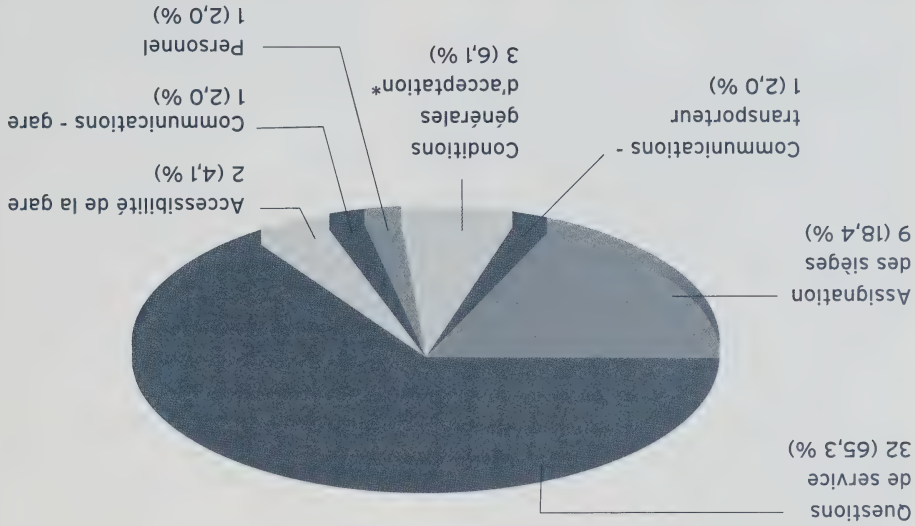
De plus, l'Office a émis 57 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires à l'étude par l'Office. Quatorze cas ont été retirés, dont cinq

après médiation. L'Office a également agi comme facilitateur dans quatre cas et réglé la question avant le voyage, évitant ainsi des plaintes possibles.

MÉDIATION : UNE OPTION POUR LE RÉGLEMENT DES PLAINTES

Pendant l'année 2002, l'Office a étendu son projet pilote de médiation aux transports accessibles. Six cas ont fait l'objet d'une médiation dont cinq ont fini par une entente négociée et le sixième, par une entente partielle-ment négociée. On trouvera une explication du processus de médiation à la page 69. L'Office continuera en 2003 d'encourager la médiation comme moyen de régler les conflits.

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002²



1. Dans certains cas, une décision peut régler plusieurs cas.
 2. Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut comporter plus d'un sujet, par exemple, elle peut contenir une question d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.
- *Les conditions générales d'acceptation couvrent la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité.

VIGNETTE

Une personne souffrant d'une grave déficience visuelle et qui utilise une canne blanche a déposé une plainte contre United Airlines Inc. pour défaut de lui avoir fourni un fauteuil roulant à l'aéroport international de Vancouver. Au moment de la réservation, la personne a avisé son agent de voyages de sa déficience et de ce qu'elle avait besoin d'assistance pour se déplacer d'une porte à l'autre de l'aéroport. L'agent de voyages a demandé que deux fauteuils roulants soient fournis entre les portes de l'aéroport. La personne a voyagé de Grand Island, Nebraska, à Vancouver et Victoria (Colombie-Britannique), en passant par Denver au Colorado. Le vol de Denver a été retardé et est arrivé à Vancouver avec quatre heures et demie de retard. Aucune assistance n'a été fournie par United pour se rendre à la porte du vol de correspondance pour Victoria. La passagère a manqué le vol et a dû en prendre un autre plus tard, ce qui a eu pour conséquence de la forcer à déboursier 35 \$ en frais de taxi. United a remboursé les 35 \$. L'Office a déterminé que le fait que la United n'ait pas fourni l'assistance d'un fauteuil roulant constituait un obstacle abusif aux déplacements de la passagère. United a été sommée de réviser les procédures de ses employés afin de s'assurer que les services aux personnes ayant une déficience leur soient fournis même en cas de retard d'un vol et d'aviser les employés de l'aéroport de Vancouver de l'importance de fournir des services aux personnes ayant une déficience.

- Précise quand et où sera fourni un autre mode de transport accessible.
 - Révise la documentation et les politiques mises à la disposition du public pour les uniformiser en fonction de son tarif modifié.
- VIA a été intimé de soumettre tous ces documents à l'Office aux fins d'examen en 2003.

L'ONT pour défaut d'avoir fourni les raisons valables à l'appui de sa décision. La question fut renvoyée à une formation de membres constituée différemment pour mener une nouvelle enquête.

L'Office a examiné les dispositions du tarif de VIA qui exigent, dans les cas où un passager ayant recours à des aides à la mobilité voyage avec un accompagnateur, que ce dernier soit en mesure de prêter assistance au passager pour l'embarquement et le débarquement. En outre, l'Office a examiné les politiques et les procédures connexes de VIA.

Dans sa décision du 28 août 2002, l'Office a conclu que :

- Dans les gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuils roulants, cette politique constitue un obstacle, mais jugé raisonnable et ne constituant donc pas un obstacle abusif.
- Le tarif, la politique ou les documents de VIA constituent un obstacle abusif dans la mesure où ils fournissent des renseignements confus ou incohérents.

L'Office a exigé de VIA qu'il :

- Révise son tarif pour préciser qu'aucun accompagnateur n'est nécessaire pour les passagers en fauteuil roulant qui embarquent ou débarquent d'un train dans les 49 gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuil roulant.
- Précise le rôle de l'accompagnateur et celui du personnel de VIA quant à l'assistance requise, y compris le dialogue, pour l'embarquement et le débarquement des personnes ayant une déficience dans les autres gares.

QU'EST-CE QU'UN OBSTACLE ABUSIF?

Les mots « obstacle » et « abusif » ne sont pas définis par la *Loi sur les transports au Canada* pour permettre à l'Office d'exercer son jugement dans l'élimination des obstacles abusifs qui se présentent dans le système des transports de compétence fédérale. Les mots « obstacle » et « abusif » se prêtent à toutes sortes d'interprétations. « Obstacle » désigne habituellement une chose qui gêne le progrès ou la réalisation, alors que le mot « abusif » signifie le plus souvent « qui excède ou va à l'encontre de ce qui convient ou est excessif ».

Il y a une distinction à faire entre un *obstacle* et un *obstacle abusif*. Bien que l'Office puisse déterminer qu'une caractéristique ou une situation relative au transport constitue un obstacle pour certaines personnes ayant une déficience, il doit aussi établir si cet obstacle est abusif ou pas. Cela comporte d'équivaliser les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux du fournisseur du service de transport.

Ce n'est qu'une fois l'obstacle déclaré abusif qu'un fournisseur de service de transport est tenu de prendre les mesures correctives pour l'éliminer. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures comme celle d'acquiescer de l'équipement, de modifier ou d'élaborer une politique ou une procédure ou de former son personnel ou de modifier son programme de formation. En outre, si une personne ayant une déficience a dû encourir des frais à cause d'un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de service rembourse ces frais.

VIA a interjeté appel de cette décision de l'ONT à la Cour d'appel fédérale. L'appel a été entendu le 25 septembre 2000 et une décision était émise le 10 octobre 2000 qui annulait la décision de

aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire pour répondre aux besoins d'une personne, y compris d'une personne sur une civière et son aide-soignant.

La cinquième plainte a été déposée par le CCD, en son nom et au nom de deux personnes, contre Air Canada, Tango, Jazz et WestJet relativement aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire; contre l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la perception de frais de sûreté pour les voyageurs; et contre l'administration aéroportuaire de Gander et l'Association du transport aérien du Canada relativement à la perception des frais d'amélioration aéroportuaire à l'aéroport de Gander.

Les demandeurs prétendent que les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'espace supplémentaire en raison de leur déficience devraient payer leur siège sur un vol au même prix que les autres passagers et que, dans la mesure où d'autres frais ou droits sont perçus de façon à ce qu'elles doivent les payer en fonction des sièges qu'elles occupent, cela constitue un obstacle abusif à leurs déplacements.

L'examen de ces plaintes se poursuivra en 2003. L'Office a rendu une décision le 28 août 2002 à la suite d'une nouvelle audition d'une plainte qui avait été déposée par Jean Lemonde après de l'Office national des transports (ONT) en 1994.

LEMONDE C. VIA RAIL CANADA

La plainte avait trait au niveau d'assistance que VIA Rail avait prêtée à un groupe de passagers en fauteuil roulant en décembre 1993. L'ONT décidait le 28 novembre 1995 qu'une partie du tarif de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux déplacements des personnes ayant une déficience, dans la mesure où le fardeau de fournir une aide à l'embarquement et au débarquement des personnes en fauteuil roulant était confié à un accompagnateur.

la partie V de la Loi, mais qu'il peut y avoir des personnes qui, à cause de leurs allergies, ont une déficience au sens de ladite partie. Par conséquent, l'Office décidait de continuer à examiner les plaintes relatives aux allergies en fonction de chaque cas.

Comme l'analyse que l'Office doit faire de la définition de déficience dans ces cas est semblable à celle utilisée dans les demandes relatives à l'obésité, et étant donné que cette analyse est présentement devant la Cour d'appel fédérale, l'Office a ajourné les demandes relatives aux allergies jusqu'à l'obtention des résultats de cet appel.

PERSONNES AYANT BESOIN D'OXYGÈNE THÉRAPEUTIQUE

En 2002, l'Office a reçu 23 plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada en matière d'utilisation d'oxygène thérapeutique.

En 2002, Air Canada soulevait la question d'ordre juridictionnel de savoir si une personne ayant besoin d'oxygène thérapeutique est une personne ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Pour y répondre, l'Office demandait, en septembre 2002, les commentaires d'Air Canada sur l'avis de l'Office que, sans égard au fait que le besoin d'oxygène thérapeutique de la personne est continu ou périodique, le fait qu'elle en ait besoin pour voyager par avion est suffisant pour permettre à l'Office de déterminer que cette personne a une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Air Canada a répondu qu'elle n'admettait ni n'acceptait que cette personne ait une déficience et citait la décision de l'Office dans le cas McKay-Panos comme fondement à la proposition que l'Office ne devrait pas considérer l'obstacle dans l'évaluation de la déficience d'une personne. Air Canada répondait en outre que l'Office doit fournir les raisons pour lesquelles il reconnaît qu'une personne ayant besoin

d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef est une personne ayant une déficience.

L'Office poursuivra son enquête en 2003.

VOITURES À PASSAGERS RENAISSANCE DE VIA RAIL

En 2002, l'Office a poursuivi son enquête relative-ment à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) sur le niveau d'accessibilité des voitures à passagers connues sous le nom de *Renaissance* et qui ont été achetées par VIA Rail en 2000. Le CCD prétend que plusieurs caractéristiques de ces voitures à passagers constituent des obstacles abusifs qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience.

Pendant l'année, le CCD et VIA ont soumis beaucoup de renseignements supplémentaires relatifs à l'accessibilité des voitures *Renaissance* et présentée leurs plaidoiries finales lors d'une audience d'une journée à Toronto le 8 avril 2002. À la suite du dépôt de ces renseignements supplémentaires, l'Office a effectué une inspection des voitures et, le 10 décembre, a adopté et publié son rapport d'inspection final sur les voitures à passagers *Renaissance*.

L'Office poursuit son enquête et une décision devrait être rendue en 2003.

FRAIS POUR UN SIÈGE SUPPLÉMENTAIRE

En 2002, l'Office a reçu six plaintes relatives aux frais de transport aérien des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leur accompagnateur en raison de leur déficience.

Cinq plaintes ont trait à l'industrie du transport aérien intérieur et une à l'industrie du transport aérien international. Des cinq plaintes intérieures, quatre ont été déposées contre Air Canada (et, dans un cas, Air Canada Regional Inc.) et ont trait

AUTRES CAS D'OBÉSITÉ

Après avoir rendu la décision McKay-Panos, l'Office a examiné une plainte déposée par une autre personne obèse contre Air Canada relativement à l'espace assis.

Le 17 décembre 2002, l'Office rendait une décision par laquelle la majorité avait déterminé qu'à la lumière de la preuve produite par le demandeur relative à son état physique, cette personne est une personne ayant une déficience au sens des dispositions en matière d'accessibilité de la Loi. L'Office a souligné que, bien que la position d'Air Canada reconnaîtse que le demandeur a une déficience, celle-ci est limitée à la mobilité réduite liée à ses deux affections physiques, soit son arthrose et l'œdème de ses jambes.

La majorité a aussi trouvé que, bien que le demandeur ait éprouvé de l'inconfort dans le siège qui lui a d'abord été assigné, le fait qu'Air Canada ait répondu à ses besoins en lui donnant sans frais un siège disponible en classe affaire, le demandeur n'a pas rencontré d'obstacle à sa mobilité.

Un troisième membre partageait l'avis de la majorité que le demandeur a une déficience au sens de la Loi. Le membre a souligné que la plainte tenait à l'incapacité du demandeur d'utiliser le siège qui lui avait été assigné à bord de l'aéronef à cause de son obésité, et non à l'état physique du demandeur tel que le reconnaissait Air Canada. Par conséquent, le membre décidait que, dans ce cas, on devait déterminer que l'obésité du demandeur constitue une déficience au sens de la Loi.

S'en remettant à la CIH, le membre trouvait que le demandeur est une personne obèse ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Il n'était pas d'accord non plus avec la majorité sur la conclusion relative à l'obstacle. Il trouvait que le plaignant avait rencontré trois obstacles : le siège assigné, le traitement qu'il a reçu du

VIGNETTE

L'Office a reçu une plainte relative aux déclarations faites par un agent de service de VIA Rail au sujet du droit des personnes à l'autodétermination et à la nécessité de voyager avec un accompagnateur. L'Office a trouvé que les déclarations de l'agent de service constituaient un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. VIA a été sommée de souligner cet incident dans son programme de formation afin de s'assurer qu'un tel incident ne se reproduise pas. VIA devait aussi fournir un exemplaire imprimé de la décision de l'Office à l'employé impliqué dans cet incident.

personnel d'Air Canada et la politique d'Air Canada de charger le prix d'un billet et demi pour un siège qui répondrait aux besoins du demandeur.

L'Office a décidé d'ajouter le traitement de la plupart des plaintes relatives à l'obésité jusqu'à la conclusion de l'appel interjeté par Mme McKay-Panos.

PERSONNES AYANT DES ALLERGIES

En 2002, l'Office a reçu 10 demandes de personnes ayant des allergies. À la suite de la prétention d'Air Canada qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience, l'Office décidait d'examiner la question d'ordre juridictionnel de savoir si une allergie est ou non une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Dans l'examen de cette question préliminaire d'ordre juridictionnel, l'Office décidait de s'en remettre aux concepts du modèle de la CIH de l'Organisation mondiale de la santé utilisé dans la décision d'ordre juridictionnel du 12 décembre 2001 pour savoir si oui ou non l'obésité est une déficience. Dans une décision rendue le 10 mai 2002, l'Office en arrivait à la conclusion qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience au sens de

Dans ce cas, l'Office a d'abord réglé la question d'ordre juridictionnel de savoir si l'obésité est une déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a tenu une audience publique à Calgary et publié une décision le 12 décembre 2001.

Dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001, l'Office a examiné les preuves présentées relativement aux concepts « d'invalidité », de « limitation d'activité » et d'« obstruction à la participation » qu'utilise le modèle de l'Organisation mondiale de la santé, connu sous le nom de Classification internationale du fonctionnement, des handicaps et de la santé (CIF). L'Office a conclu que l'obésité proprement dite n'est pas une déficience, mais qu'il y a sans doute dans la population des personnes obèses qui ont une déficience au sens de la partie V de la Loi, laquelle peut être attribuée à leur obésité. L'Office a donc décidé de continuer d'examiner les plaintes en fonction de chaque cas.

En 2002, l'Office est retourné à l'examen de la plainte du cas McKay-Panos et le 23 octobre 2002, émettait une décision qui rejetait la demande contre Air Canada.

La décision à la majorité des voix trouvait que bien que Mme McKay-Panos ait des problèmes de santé, d'invalidité ou des désavantages liés à l'obésité, elle n'a pas de déficience au sens de la partie V de la Loi. L'Office énonçait que bien que la CIF ait été un outil utile pour prendre la décision d'ordre juridictionnel en 2001, elle ne pouvait être le facteur déterminant dans l'évaluation de la déficience d'une personne au sens de la partie V de la Loi.

L'Office a souligné que la plus grande partie de la preuve produite par la demanderesse relative à la limitation d'activité liée au siège de l'aéronef avait été jugée, par la majorité des membres, sans pertinence pour déterminer si elle souffrait

ou non d'une déficience au sens de la Loi. Il a aussi souligné qu'elle n'avait détecté aucune limitation d'activité liée à l'accès au système de transport puisqu'elle peut avoir un accès physique aux aéronefs, enregistrer ses bagages, se présenter aux points de vérification de sécurité des aéronefs et se rendre à la porte d'embarquement comme la majorité des Canadiennes et Canadiens. L'Office a jugé que le fait de ne pouvoir s'installer confortablement dans son siège ne constitue pas une preuve suffisante de l'existence d'une déficience parce que plusieurs personnes vivent le même inconfort dans leur siège.

Un des trois membres de la formation s'est désolidarisé et a conclu que la demanderesse avait une déficience au sens de la Loi. À son avis, le recours à un modèle comme la CIF aux fins de l'analyse d'une déficience est nécessaire pour évaluer si un état physique qui n'est pas une déficience évidente, comme l'obésité, constitue ou non une déficience au sens de la Loi.

En outre, ce membre a souligné le fait que la CIF avait été acceptée par l'Office dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001 et avait été soutenue par les parties comme cadre d'analyse approprié pour déterminer l'existence d'une déficience. Enfin, ce membre déclarait que l'accessibilité des réseaux de transport de compétence fédérale s'entendait comme l'accessibilité à chaque étape du cycle du transport, que le siège qu'on occupe constitue le cœur même de l'expérience qu'on en fait dans un voyage par avion, que son accès est essentiel pour toute personne qui voyage par avion et qu'il y a ou non « limitation d'activité » et « obstacle à la participation ».

Le 22 novembre 2002, Mme McKay-Panos interjetait appel de la décision de 2002 de l'Office à la Cour d'appel fédérale. Cette requête est présentement en instance.

ACCESSIBLES



En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs qui limitent les possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral. À cette fin, l'Office édicte des règlements, élabore des codes de pratiques, communique de façon proactive avec l'industrie et la communauté des personnes ayant une déficience et règle chaque plainte individuellement en matière d'accessibilité en prenant au besoin des mesures correctives.

TRANSPORT ACCESSIBLES

Le processus de règlement des plaintes relatives à l'accessibilité est devenu plus complexe au cours des dernières années à mesure que l'Office traite une gamme de plus en plus large de demandes en matière d'accessibilité. En 2002, l'Office a traité six plaintes provenant de personnes obèses, 10 de personnes ayant des allergies et 23 de personnes qui avaient besoin d'oxygène thérapeutique.

En vertu de la Loi, toute personne qui perçoit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) peut porter plainte auprès de l'Office aux fins d'une audition juste.

PERSONNES OBÈSES

Le premier cas souève la question de savoir si l'obésité constitue une déficience au sens de la Loi. Il s'agit d'une plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada relative à l'assignation des sièges et à la politique du transporteur qui exige le prix d'un siège additionnel pour les passagers obèses qui en ont besoin.

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
 - un obstacle gênait les déplacements de cette personne;
 - cet obstacle était abusif.
- Dans l'examen d'une plainte en vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office a recours à un processus en trois étapes, soit il détermine si :

L'Office a eu de nombreux contacts avec les membres des médias en 2002 sur des questions maritimes, surtout sur le cabotage. Toujours en 2002, l'Office comptait 197 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions maritimes.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

**COUR D'APPEL FÉDÉRALE -
CAS ABANDONNÉS EN 2002**

**TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE
SERVICES LIMITED ET ATLANTIC
TOWING LIMITED**

Dossier n° A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision de l'Office n° 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1^{er} octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

**TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE
SERVICES LIMITED ET ATLANTIC TOWING
LIMITED**

Dossier n° A-267-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités

décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1^{er} octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

**COUR D'APPEL FÉDÉRALE -
CAS EN INSTANCE EN 2002**

**WESTSHORE TERMINALS LIMITED C.
L'ADMINISTRATION PORTUAIRE
DE VANCOUVER**

Dossier n° A-625-00 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 487-W-2000 datée du 20 juillet 2000 dans l'affaire relative à la demande de la Westshore Terminals Limited, en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada*, que l'Office détermine s'il y a eu discrimination injuste dans le tarif fixé par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada*.

**COUR FÉDÉRALE - SECTION DE PREMIÈRE
INSTANCE - CAS EN INSTANCE EN 2002**

**WESTSHORE TERMINALS LTD. C.
PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA ET AL.**

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889 daté du 9 juin 2000, laquelle décision du gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions n° 73-W-2000 datée du 4 février 2000 et n° LET-W-98-2000 datée du 7 avril 2000.

afférente peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère de nombreux ponts qui traversent la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Toute plainte relative au tarif fixé par une société des ponts peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

En mai 2002, le ministre des Transports annonçait la nomination d'un comité de quatre personnes pour effectuer des consultations auprès des exploitants et des expéditeurs et formuler des recommandations dans le cadre de l'examen quinquennal de la *Loi maritime du Canada*. Le 14 novembre, l'Office rencontrait le comité afin d'expliquer son mandat maritime et sa participation antérieure à l'examen ministériel du pilotage. Le rapport du comité sera déposé en 2003.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de services communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Le projet de loi C-14 modifiant la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM) et d'autres lois a été adopté le 30 janvier 2002. Il élimine l'obligation pour les conférences maritimes de déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Celles-ci doivent plutôt mettre ces tarifs à la disposition du public sur l'Internet. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de rapports le

10 janvier 2002 après consultation de l'industrie maritime. En vertu de la LDCM, toute plainte peut être soumise à l'Office par une personne si elle croit qu'une entente de la conférence ou une mesure prise par une ligne qui en fait partie réduit la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable des prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations, en assistant aux conférences et aux réunions maritimes ainsi qu'en participant aux ateliers maritimes.

En plus des consultations sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a maintenu des contacts verbaux et écrits avec l'industrie maritime concernant l'affichage de la liste de la flotte marchande sur le site Internet de l'Office.

En plus des consultations susmentionnées qui ont été tenues à travers le pays sur la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a aussi consulté les parties intéressées à la suite de l'entrée en vigueur, le 30 janvier 2002, des nouvelles dispositions de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* en matière de dépôt.

L'Office assiste aux réunions de liaison port-gouvernement organisées par l'Association of Canadian Port Authorities et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien. L'Office a aussi des contacts réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chambre of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent et les quatre administrations de pilotage.

LOI MARITIME DU CANADA

La *Loi maritime du Canada* régit l'administration portuaire indépendante de 20 ports canadiens importants à travers le pays, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités portuaires relatives au commerce maritime, à la navigation, au transport des passagers et des marchandises, à la manutention et à l'entreposage des marchandises, ainsi qu'à d'autres activités nécessaires à l'appui de l'exploitation d'un port. Les administrations portuaires gèrent aussi la propriété fédérale où le port est installé. L'administration portuaire établit les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et les divers services de transport. On peut soumettre ses objections relativement à un tarif portuaire auprès de l'Office.

À la fin de 1999 et au début de 2000, deux plaintes ont été soumises à l'Office relativement à des paiements de location à l'Administration portuaire de Halifax et à l'Administration portuaire de Vancouver. Ces plaintes ont soulevé la question de la compétence de l'Office et de savoir si les paiements de location constituaient des tarifs fixés par l'administration portuaire. En décembre 2002, la Cour fédérale a décidé que les paiements de location étaient faits conformément à un contrat confidentiel et, donc, ne relevaient pas de la compétence de l'Office. Aucune plainte relative aux tarifs portuaires n'a été soumise en 2002.

La Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent est redevable de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de sa propriété et de ses services. Tout tarif de droits doit être déposé à l'Office et toute plainte

touchaient trois secteurs : le District international n° 1 (augmentation de 6,3 p. 100), une partie du District international n° 2 (28 p. 100) et une augmentation de 16 p. 100 des frais d'entrée et de sortie du bassin dans le lac Ontario. D'autres frais administratifs étaient également proposés. À la suite de la publication de cette proposition, la Fédération maritime du Canada (FMC) a communiqué avec l'Office concernant une objection. L'Office a suggéré que la FMC considère la médiation plutôt qu'une objection qui mènerait à une enquête. L'Office a aussi communiqué avec l'APGL pour lui suggérer le recours à la médiation avec la FMC. Les deux parties se sont ensuite rencontrées pour négocier avec succès un accord sur le tarif. L'APGL publiera en 2003 ce tarif avec les taux négociés. Voilà un exemple du travail de l'Office qui vise à réunir les parties en vue de négocier une entente sans recourir au processus d'enquête de l'Office, souvent long et formel.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait un avis d'augmentation de tarif le 26 octobre 2002. Les augmentations proposées variaient selon la zone de pilotage obligatoire. La Fédération maritime du Canada s'est opposée au tarif proposé et l'Office a communiqué avec les deux parties afin de leur suggérer la médiation. Les parties ont fait une demande officielle de médiation en décembre 2002. Des réunions de médiation ont été prévues pour le début de 2003. L'enquête de l'Office sur le tarif a été suspendue dans l'attente des résultats de la médiation. L'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de modification de son tarif dans la *Gazette du Canada* le 23 mars 2002. Aucune objection n'a été soumise.

a approuvé 71 pour l'exploitation de navires étrangers en eaux canadiennes.

Pour la première fois, l'Office décidait d'organiser une audience orale pour une demande de licence de cabotage. Ce cas concernait une demande, faite au nom de la Lydon Dredging and Construction Company Ltd., visant l'utilisation d'une drague américaine pour faire le dragage d'entrées du chenal Grande Entrée aux îles de la Madeleine (Québec), pour la Société canadienne de sel. Des exploitants canadiens avaient manifesté leur opposition, indiquant qu'ils pouvaient effectuer l'activité.

Le 9 août 2002, après une audience tenue à Québec entre le 5 et le 7 du même mois, l'Office déterminait qu'un navire canadien convenable était disponible pour une partie de la période concernée. L'Office a permis l'utilisation temporaire de la drague étrangère, seulement pour la période pendant laquelle aucun navire canadien n'était disponible.

En 2002, l'Office a aussi effectué un sondage sur la qualité de ses services en matière de cabotage et sur le degré de satisfaction des clients. À partir de ce sondage, l'Office veut mettre en œuvre un projet de demande en direct de licences de cabotage. On ne peut cependant achever ce projet avant que la question de la signature numérique des documents officiels ne soit réglée.

La Liste de la flotte marchande du Canada, soit la compilation des navires canadiens immatriculés que contient la banque de données sur le cabotage de l'Office, a été publiée en 2002 sur le site Internet de l'Office. Une lettre a été envoyée à tous les demandeurs, armateurs et exploitants de navires canadiens immatriculés, à toutes les associations maritimes et aux ministères du gouvernement afin de les en aviser. L'Office a demandé que chaque exploitant vérifie les renseignements qui le concernent et avise l'Office

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur les voies d'eau canadiennes. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées des services de pilotage dans leur région respective et de fixer les droits connexes.

de tout changement nécessaire. En 2003, les banques de données de l'Office seront mise à jour pour tenir compte de ces changements.

Toute modification ou augmentation proposée au tarif doit être publiée dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection aux modifications du tarif peut être soumise à l'Office. Sur réception d'une telle demande, l'Office doit faire une enquête sur le tarif proposé et émettre, dans les 120 jours, une décision.

Le 6 juillet 2002, l'Administration de pilotage des Laurentides publiait un avis d'augmentation proposée de 3,95 p. 100 des frais de pilotage qui devait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2003. Des objections au tarif proposé ont été soumises par la Chambre de commerce maritime, l'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada. Pour sa part, la Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent intervenait en faveur du tarif proposé. L'Office a mené une enquête qui comportait l'audition des plaidoiries pendant trois jours à Montréal entre le 4 et le 6 novembre 2002. Le 29 novembre, l'Office a émis une décision dont l'énoncé des motifs devait suivre. Il recommandait une augmentation de tarif de 2,5 p. 100 et jugeait celle de 3,95 p. 100 préjudiciable à l'intérêt public.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs (APGL) publiait le 19 octobre 2002 des augmentations de tarif proposées dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Les modifications

LOI SUR LE CABOTAGE

La *Loi sur le cabotage* énonce que le transport des marchandises ou des passagers et toute autre activité commerciale en eaux canadiennes, y compris dans la région de la plate-forme continentale, sont réservés aux navires canadiens immatriculés, sauf dans les cas où aucun navire adéquat n'est disponible.

Une licence de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, ne peut être délivrée, à moins que l'Office n'ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Le 25 juin 2002, l'Office approuvait la préparation par son personnel de la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage. L'Office a ensuite effectué une série de consultations orales et écrites au sein de l'industrie afin de recueillir de l'information et des commentaires. Un comité de quatre membres a été nommé pour effectuer les consultations avec l'aide du personnel. En octobre et novembre, les membres et le personnel rencontrèrent 67 groupes de personnes et organisations intéressées à St. John's, Halifax, Montréal, Québec, Toronto et Vancouver. Quinze mémoires faisaient état des modifications souhaitées par l'industrie relativement aux procédures de l'Office dans le cadre de la *Loi sur le cabotage*.

Le comité a entendu les représentants des intérêts canadiens comme les armateurs et les exploitants de navires et les associations et syndicats maritimes, de même que les représentants d'intérêts étrangers comme les importateurs de navires étrangers, les courtiers et les associations. Des

représentants de divers ministères des gouvernements fédéral et provinciaux ont aussi assisté aux réunions.

En général, les parties concernées s'entendaient sur ce que la période d'avis actuelle de 10 jours ne répond pas toujours aux besoins des utilisateurs et qu'une série de périodes de préavis devraient s'appliquer aux différents types d'activités. Les exploitants de navires canadiens préfèrent en général une période de temps plus longue, alors que les importateurs de navires étrangers et certains expéditeurs préfèrent une période d'avis plus courte.

Les intérêts canadiens et étrangers s'entendent sur ce que l'Office a besoin de plus d'information de la part des demandeurs et des répondants afin de lui permettre de prendre une décision sur la demande.

On s'entend aussi sur la nécessité d'une plus grande flexibilité dans le traitement des cas plus urgents provoqués par des circonstances imprévues ou des occasions commerciales. Une autre question soulevée concerne les demandes des navires-citernes qui devraient aussi être assujetties à une période de préavis qui soit mieux adaptée au marché au comptant des produits pétroliers.

Après consultation, le résumé des points soulevés a été expédié à tous les participants aux fins d'examen. Le résumé est aussi disponible sur le site Internet de l'Office.

En 2003, après avoir analysé les commentaires, l'Office préparera une nouvelle ébauche des lignes directrices proposées. On demandera encore les commentaires des intervenants de l'industrie avant que l'Office donne son approbation finale aux lignes directrices.

Pendant ce temps en 2002, l'Office a reçu 82 demandes de licences de cabotage et en

MARITIME



L'Office exerce son mandat maritime en vertu de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*. Lors du traitement de toute demande visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, l'Office fait des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada sur la disponibilité de navires canadiens pour exécuter l'activité proposée. L'Office exerce aussi son autorité, souvent en réponse à une plainte, en vue de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par les autorités portuaires canadiennes, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

TRANSPORT MARITIME

L'Office a pour objectif de protéger les intérêts des exploitants et des expéditeurs maritimes et, en même temps, de s'assurer que les activités commerciales dans les eaux canadiennes sont exécutées équitablement et efficacement.

Dans le but d'accroître la communication avec l'industrie maritime, un comité de quatre membres et d'employés de l'Office ont tenu en 2002 des consultations dans tout le pays concernant la mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage.

L'Office a aussi affiché la Liste de la flotte marchande canadienne sur son site Internet (www.otc.gc.ca). La liste fournit de l'information sur tous les navires immatriculés au Canada qui sont utilisés en eaux canadiennes, selon le type et la zone de service, et constitue un outil précieux pour les utilisateurs et les exploitants de l'industrie.

À la suite d'une plainte, l'Office a rendu une décision relative à un tarif proposé par l'Administration de pilotage des Laurentides. L'Office a décidé que l'administration de pilotage devrait réduire l'augmentation qu'elle proposait, ce qu'elle a fait.

Le 14 juin 2001, le gouverneur en conseil a annulé la décision n° 593-R-1998 et a demandé à l'Office de réexaminer sa décision sur la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement selon la détermination qu'un tel système est nécessaire pour des raisons de sécurité.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL - CAS EN INSTANCE EN 2002

VILLAGE DE STENEN C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000 relativement à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au village de Stenen, en Saskatchewan.

**FERROEQUUS RAILWAY COMPANY C.
LA COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER
NATIONAUX DU CANADA ET L'OFFICE DES
TRANSPORTS DU CANADA**

Dossier n° 02-A-26 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° 505-R-2002 en date du 10 septembre 2002 concernant la demande déposée à l'Office par Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation sur les lignes précises du CN entre Britannique), et pour un arrêté modifiant le certificat d'aptitude de Ferroequus conformément aux droits de circulation demandés.

**PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL -
DÉCISIONS RENDUES EN 2002**

**COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER
NATIONAUX DU CANADA C. L'OFFICE DES
TRANSPORTS DU CANADA**

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant traité une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

**VILLE DE MONTRÉAL C. LA COMPAGNIE DE
CHEMIN DE FER CANADIEN PACIFIQUE**

Dossier n° A-608-01 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire de la décision n° 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zotique-Racicot, secteur Boreaux de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

**COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER CANADIEN
PACIFIQUE C. L'OFFICE DES TRANSPORTS
DU CANADA**

Dossier n° A-193-02 de la Cour

Appel de la décision n° 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestaries d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

transports au Canada, en vue de construire et d'entretenir un passage à niveau privé en travers de l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,84 de la subdivision St-Hyacinthe, dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

l'obtention d'un certificat d'aptitude pour exploiter un service de train de banlieue sur les emprises du CN et de la St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 28 novembre 2002.

**MUNICIPALITÉ RURALE DE BAYNE N° 371
ET AL C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU
CANADA, LA COMPAGNIE DES CHEMINS
DE FER NATIONAUX DU CANADA ET LE
CANADIEN PACIFIQUE**

Dossier n° A-743-00 de la Cour

Appel de la décision n° 445-R-2000 de l'Office du 30 juin 2000 au sujet de l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa subdivision Cudworth, dans la province de Saskatchewan.

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 2 mai 2002.

**COUR D'APPEL FÉDÉRALE -
CAS EN INSTANCE EN 2002**

**RÉAL FAFARD ET JACQUES BORDUAS
C. COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER
NATIONAUX DU CANADA, VILLE DE
ST-BASILE-LE-GRAND ET TRANSPORTS
CANADA**

Dossier n° A-374-01 de la Cour

Appel de la décision n° 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001, concernant une demande présentée par Réal Fafard et Jacques Borduas conformément à l'article 103 de la Loi sur les

concernant une demande de la Ferroequus Railway Company en vertu des articles 93 et 138 de la Loi sur les transports au Canada et concernant les motions déposées par le Canadien Pacifique et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

**COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER
NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS
RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES
TRANSPORTS DU CANADA**

Dossier n° 02-A-10 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° LET-R-101-2002 de l'Office du 5 avril 2002, concernant une demande de la Ferroequus Railway en vertu des articles 93 et 138 de la Loi sur les transports au Canada et concernant les motions déposées par le CP et le CN, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

**COUR D'APPEL FÉDÉRALE -
CAS ABANDONNÉS EN 2002**

**AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT
ET MÉTROPOLITAN RAILWAYS INC. C.
L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA
ET AL.**

Dossier n° A-508-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 273-2001 du 24 mai 2001, concernant une demande déposée par l'Agence métropolitaine de transport et Métropolitain Railways Inc. en vertu de l'article 91 de la Loi sur les transports au Canada visant

réalisée, dans un cas, non, et deux autres cas n'ont pu être traités parce que la deuxième partie a refusé la médiation. Les autres huit cas seront traités en 2003.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

En 2002, l'Office a maintenu son engagement au chapitre des communications visant à informer et consulter l'industrie ferroviaire, ses usagers et ceux qui y interviennent par des méthodes variées et étendues.

Deux audiences importantes de 2002 ont été ouvertes au public : l'une à Winnipeg (Manitoba) sur la demande de la Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation, et l'autre à Saskatoon (Saskatchewan) sur la demande de la Naber Seed & Grain concernant deux plaintes contre le CN. L'Office a tenu une réunion technique à l'intention des médias le 10 septembre 2002 à Winnipeg (Manitoba) sur la décision de la Ferroequus.

Des consultations formelles ont été entreprises en 2002 auprès des compagnies de chemin de fer, des expéditeurs, des gouvernements provinciaux, des ministères fédéraux, des municipalités et d'autres parties intéressées au sujet du Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, de la détermination des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest, des taux et frais d'entretien des installations ferroviaires aux franchissements routiers et ferroviaires, et du processus de médiation de l'Office. Ce dernier a aussi effectué un sondage sur son processus de consultation sur le transport du grain de l'Ouest et tous les répondants ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du processus.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS DÉCIDÉS EN 2002

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 02-A-9 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° LET-R-86-2002 de l'Office du 21 mars 2002,

Des présentations officielles ont été faites aux délégations de compagnies de chemin de fer de la Chine ainsi qu'à la direction de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada. L'Office a organisé son forum annuel pour les membres de l'Association des chemins de fer du Canada qui voulaient rencontrer les représentants de l'Office et de nombreux ministères fédéraux. Il a participé à six salons municipaux en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, avec des présentations axées sur ses services et son mandat. Cinq nouvelles brochures relatives aux questions d'infrastructures ferroviaires ont été publiées et diffusées sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca), qui a aussi été modifié et amélioré afin d'en faciliter l'accès.

L'Office a eu en 2002 de multiples contacts avec les médias sur des questions ferroviaires. Six communiqués et cinq documents de renseignements ont été fournis sur des questions ferroviaires d'importance que l'Office a traitées durant l'année. Toujours en 2002, l'Office a distribué quelque 5 000 brochures sur l'infrastructure ferroviaire et avait 283 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions ferroviaires.

DÉTERMINATION DE LA VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION D'UNE LIGNE

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Toutefois, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales ou régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peut s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette d'une ligne pour les lignes de compétence fédérale en 2002.

Toutefois, au début novembre, la Nova Scotia Utility and Review Board acceptait une demande de la Cape Breton and Central Nova Scotia Railway de cesser l'exploitation et d'abandonner un tronçon de voie de la subdivision Sydney, conformément à la Railways Act, 1993 de la Nouvelle-Écosse.

La Nouvelle-Écosse a demandé à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de cette ligne. Celui-ci achèvera son rapport pour la Nouvelle-Écosse en 2003.

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

La municipalité rurale de Bayne n° 371 a interjeté appel à la Cour d'appel fédérale relativement à une décision de l'Office du 30 juin 2000 portant sur l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan. Le 2 mai 2002, le demandeur a déposé un avis d'abandon auprès de la Cour d'appel fédérale.

Le programme de médiation a suscité l'intérêt d'un groupe croissant et varié de parties en 2002. Les demandes de services de médiation provenaient de municipalités, d'expéditeurs, de producteurs, de ministères provinciaux, de chemins de fer exploitant des lignes principales et secondaires et des services de banlieue, d'armateurs et de particuliers.

Comme par le passé, l'Office a reçu des demandes de médiation sur des questions relatives aux agressions sonores des cours de triage, aux franchissements, au clôturage et aux tarifs. Il a aussi reçu des demandes de médiation sur des questions de trains de banlieue et d'infrastructures ferroviaires, et une demande de médiation dans un différend entre deux transporteurs, une

Treize demandes de médiation ont été faites en 2002. Dans deux cas, une entente a été

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la division V, partie III de la Loi. Toutefois, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si une compagnie de chemin de fer se conforme au processus de transfert et de cessation d'exploitation. Dans certains cas, les compagnies peuvent cesser d'exploiter des voies secondaires auxiliaires comme les voies

d'exploitation prescrit.

d'évitement, les embranchements et les voies de triage sans devoir suivre le processus prescrit. Par conséquent, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujéti au processus prescrit.

En 2002, l'Office a conclu que la voie entre les points milliaires 1,9 et 6,6 de l'embranchement de Stevensville, l'ancienne subdivision Fort Erie du CP, constituait un « embranchement » et était donc exemptée du processus de cessation

LES 387,87 MILES DE LIGNES FERROVIAIRES SUIVANTES ONT CESSÉ D'ÊTRE EXPLOITÉS EN 2002 :

Subdivision	Point milliaire	de	vers	milles	km	prov.	date
-------------	-----------------	----	------	--------	----	-------	------

Embranchement Massena (Subdiv. Rouses Pte./embranchement St-Remi)	72,5	0	6,1	6,1	9,8	QC	17 août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/TH&B	62,63	63,7	1,07	1,7	1,7	ON	1 ^{er} août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/Burford	2,1	3,7	1,6	2,6	2,6	ON	1 ^{er} août 2002
Embranchement Joliette/Longue Pointe	127,7	0,65	3,36	2,71	4,3	QC	8 septembre 2002
Cudworth	38,38	84,55	46,17	73,87	73,87	SK	31 juillet 2002

Embranchement Stevensville	1,9	6,6	4,7	7,5	7,5	ON	29 avril 2002
Lomond	0,0	97,0	97,0	155,2	155,2	AB	20 juin 2002

Subdiv. Welland (CN CASO)	33,96	37,96	4,0	6,4	6,4	ON	30 septembre 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)	37,9	48,7	10,8	17,3	17,3	ON	26 février 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)	11	33,9	22,9	36,6	36,6	ON	26 février 2002
Waterford (CN CASO)	0,0	45,4	45,4	72,6	72,6	ON	26 février 2002

De plus, l'Office est au fait d'un transfert de ligne de chemin de fer à des entités fédérales ou provinciales totalisant 5,5 kilomètres de voie.

wagons-trémies du gouvernement du Canada et sur les paiements relatifs à la cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

L'Office a également prêté assistance à des ministères du gouvernement en réponse à la pétition déposée par le U.S. Trade Representative auprès de l'Organisation mondiale du commerce, en vertu de l'article XXII de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce conclu en 1994 relativement aux exportations de blé de la Commission canadienne du blé et au traitement qu'accorde le Canada aux importations.

COÛT DU CAPITAL

Au début de 2002, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux approuvés chaque année par l'Office servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel doit servir spécifiquement au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest, des coûts et des taux d'interconnexion et autres.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2001-2002, sont de 11,37 p. 100 et de 10,95 p. 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobiliers – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le

coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

RÉGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

À chaque année, l'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle qui permette d'adjudger les différends relatifs aux services et aux frais ferroviaires, d'établir les tarifs d'interconnexion et d'accomplir d'autres activités réglementaires.

Le CN et le CP soumettent chaque année leurs frais ferroviaires à l'Office ainsi que des données financières et d'exploitation connexes. En 2002, l'Office a révisé les frais ferroviaires des compagnies de chemin de fer pour 2001. Il a aussi fourni à Transports Canada une analyse de l'établissement des coûts et effectué pour lui des recherches pendant son examen de la *Loi sur les transports au Canada*.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

L'Office établit chaque année des indices de prix afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires, comme la main-d'œuvre, le carburant et le matériel. Un indice séparé est établi pour le CN et le CP. Ces indices servent à fixer le plafond des recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts réglementaires. On s'en sert aussi pour estimer les coûts d'exploitation de voies ferrées.

s'appliquent aux chemins de fer de compétence provinciale, et que c'est à l'Office que revient l'application de ces lois. L'Office a tenu des discussions préliminaires avec d'autres provinces en vue d'établir des ententes semblables.

**REVENUS DES COMPAGNIES
FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES
RECETTES POUR LE TRANSPORT DU
GRAIN DE L'OUEST**

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi sur les transports au Canada, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tirés par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire à la Western Grain Research Foundation.

Le 17 décembre 2002, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2001-2002. Les recettes du CN se sont élevées à 280,2 millions \$, soit 13,5 millions \$ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 293,7 millions \$ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 277,9 millions \$, ce qui représente 8,7 millions \$ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 288,6 millions \$.

À la suite de la publication d'une décision de l'Office en 2001 sur ce qui constitue un revenu provenant du transport du grain aux fins de déterminer le revenu admissible maximal, l'Office a rendu une décision sur les nouvelles

règles applicables aux frais de stationnement du CP (qui affectent le revenu provenant du transport du grain), soit les pénalités que le CP a imposées aux expéditeurs pour activités inefficaces à la fin de l'année 2001. L'Office a conclu qu'il n'est pas raisonnable de qualifier de frais de stationnement une partie de la somme gagnée par le CP par suite de l'application de ces nouvelles règles. Par conséquent, une partie de ce montant devait être comprise dans le calcul du plafond. Un membre en dissidence a avancé que la politique révisée du CP n'avait trait qu'aux frais de stationnement et que, par conséquent, la totalité de la somme gagnée par suite de l'application de ces nouvelles règles devrait être exclue du calcul du revenu admissible maximal. Le CP a interjeté appel de cette décision relative aux frais de stationnement à la Cour d'appel fédérale et la cause sera entendue en 2003.

QUESTIONS DE TRANSPORT DU GRAIN

En 2002, le personnel de l'Office a aidé Transports Canada à évaluer les modifications possibles de la Loi concernant le programme d'établissement des revenus maximaux. Il a obtenu de l'information sur les modifications du libellé du processus administratif que doit respecter l'Office afin de bien saisir tout changement aux coûts que devraient déboursier les compagnies de chemin de fer à la suite de la vente, de la location ou de l'aliénation possible du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada.

L'Office a aussi collaboré avec des ministères du gouvernement canadien afin de répondre à l'enquête du U.S. Department of Commerce relative à la demande de la North Dakota Wheat Commission d'imposer un droit compensatoire sur les exportations canadiennes de blé vers les États-Unis. L'Office a fourni des renseignements sur le régime de plafond de recettes des compagnies de chemin de fer, sur le parc de

appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2002, l'Office a rendu cinq décisions à l'issue d'examen environnementaux préalables. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement.

L'Office a reçu une description de projet du CP d'un tunnel proposé à Windsor (Ontario), qui aux dires de CP, avec la construction d'une route, améliorerait la circulation ferroviaire et routière entre le Canada et les États-Unis.

L'Office a aussi vérifié la conformité environnementale de projets de construction de lignes de chemin de fer déjà approuvées à Edmonton et Prentiss (Alberta), et a poursuivi l'examen du projet de relocalisation d'une partie de la subdivision Coultts du CP près de Milk River (Alberta). En réponse à certaines demandes, l'Office a aussi fourni de l'information aux parties intéressées sur la proposition d'une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario), et d'un lien ferroviaire avec l'aéroport Pearson de Toronto.

QUESTIONS D'INFRASTRUCTURES

L'Office règle des différends sur les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2002, l'Office a rendu des décisions dans sept différends sur les franchissements routiers des chemins de fer, trois différends sur des franchissements par desserte

et cinq se rapportant à des passages à niveau privés. L'appel auprès de la Cour d'appel fédérale d'une décision antérieure de l'Office relative à un passage à niveau privé sera entendu en 2003.

L'Office a aussi reçu 61 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives aux passages à niveau, et a rendu deux décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale. Cette cause sera entendue en 2003.

L'Office a achevé ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers (auparavant les Directives de l'annexe A). Le guide révisé, qui sera publié en 2003, constituera pour les parties concernées un outil utile pour régler leurs différends sur les franchissements routiers.

L'Office a également effectué un examen complet de cinq décisions ou arrêts antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales.

Enfin, le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que les lois fédérales régissant les franchissements de chemins de fer

Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company
The Kelowna Pacific Railway Ltd.

Maine Central Railroad Company and
Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway
Company

Montréal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.
Montréal, Maine & Atlantic Canada Co.

National Railroad Passenger Corporation
(Amtrak)

Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Ottawa Central Railway Inc.

Pacific and Arctic Railway and Navigation
Company/British Columbia Yukon Railway
Company/British Yukon Railway Company
Limited, faisant affaire ou se proposant de
faire affaire sous la raison sociale de White
Pass & Yukon Route

Québec North Shore & Labrador Railway
Company

RailLink Canada Ltd.

St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company

Toronto Terminals Railway Company Limited
Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Wabush Lake Railway Company, Limited

Deux autres certificats d'aptitude ont été modifiés,
un pour le CP afin de tenir compte d'une nouvelle
structure d'entreprise, et l'autre pour le Chemin
de fer de la Matapédia et du Golfe Inc., afin de
tenir compte de la fusion avec sa filiale, le
Chemin de fer Baie des Chaleurs Inc.

Dans le cas de l'ancienne Devco Railway (dont le
certificat avait été annulé), l'Office a délivré un
nouveau certificat à la 510845 N.B. Inc. qui, à
son tour, a été annulé pour être remplacé par
un nouveau certificat délivré à la Sydney Coal
Railway (changée ensuite en 3986250 Canada
Inc.), qui a fait l'acquisition de cette exploitation.
L'Office a annulé le certificat de la Waterloo-
St. Jacobs Railway Company Ltd. À la fin de
2002, il étudiait la demande de certificat de
la Prairie Alliance for the Future Inc.

En 2002, l'Agence métropolitaine de transport
abandonnait son appel à la Cour d'appel fédérale
de la décision de l'Office de lui refuser un certificat
pour son service ferroviaire de banlieue à Montréal.
En 2003, l'Office continuera de traiter des
questions d'ordre juridique dans les
demandes de nouveaux certificats ou de
modification de certificats à mesure que
l'industrie ferroviaire se restructure. Plus
particulièrement, l'Office observera avec intérêt
la B.C. Rail et l'Ontario Northland Railway qui
réfléchissent à leur avenir.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit
approuver l'emplacement de tout nouveau chemin
de fer projeté, y compris les lignes principales,
les embranchements, les voies d'évitement, les
lignes secondaires, les cours de triage et les
autres voies auxiliaires. Il peut également être

Company), et à d'autres compagnies de chemin de fer provinciales et américaines.

L'Office a aussi délivré un nouveau certificat d'aptitude à la Acadian Railway Trains L.P. pour son exploitation de trains touristiques alors qu'il décidait que deux autres exploitants de trains touristiques ne répondaient pas aux exigences du certificat.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2002

3986250 Canada Inc.

Acadian Railway Trains L.P.

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company

(Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway

Company, (The Burlington Northern [Manitoba]

Ltd. and Burlington Northern

and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Compagnie des chemins de fer nationaux

du Canada

Canadien Pacifique Limitée

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and

Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

suite à la page 31

leurs activités comme bon leur semble, bien qu'elles soient assujetties à un nombre limité d'exceptions.

L'Office a déterminé qu'il n'a pas l'autorité réglementaire pour faire la déclaration qu'exigeait l'ACTL. Il a donc rejeté la demande. En résumé, les tarifs sont maintenant des questions commerciales qui doivent être réglées entre une compagnie ferroviaire et ses clients, tout en ayant accès à l'arbitrage et aux tribunaux pour régler des différends à l'étape précontractuelle ou postcontractuelle, respectivement.

De plus, l'Office a déterminé que si des expéditeurs redoutent des comportements anticoncurrentiels ou des conséquences dans ce cadre, concernant par exemple l'abus d'un pouvoir de marché dominant, ils peuvent porter le cas à l'attention du commissaire de la concurrence. L'Office a accordé au CN et au CP leur motion de rejet de la demande.

CERTIFICATS D'APTITUDE

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. L'Office assure le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler. En 2002, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Montréal, Maine & Atlantic Railway Ltd., et à la Montréal, Maine & Atlantic Canada Co., qui ont pris la relève de la Canadian American Railroad Company et de la Bangor and Aroostook Railroad Company (et sa filiale à part entière, la Van Buren Bridge

ARBITRAGE

L'arbitrage prévu à la partie IV de la Loi offre un moyen de régler les conflits entre expéditeurs et transporteurs par le recours à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres qui choisira l'offre finale sans modification de l'expéditeur ou du transporteur. À moins que les parties ne s'entendent sur un délai différent, l'arbitrage doit être achevé dans les 60 jours, ou 30 jours dans les conflits portant sur des tarifs de fret inférieurs à 750 000 \$.

Aux termes de ce processus confidentiel, les parties choisissent leurs arbitres et jouissent de la flexibilité qu'offre cette procédure. De plus, la décision de l'arbitre est assimilée à une décision de l'Office.

Pendant l'année 2002, l'Office a reçu un avis de deux expéditeurs de leur intention de soumettre leur différend à l'arbitrage. Dans les deux cas, les expéditeurs ont plus tard avisé l'Office que la question avait été réglée sans recours à l'arbitrage.

L'article 169 de la Loi stipule que l'Office doit mettre à jour périodiquement sa liste d'arbitres. Le projet de loi C-34 a modifié cet article en 2000 afin d'y inclure que l'Office doit faire une déclaration du domaine d'expertise de chaque arbitre et de la façon dont chacun peut aider à la conduite de l'arbitrage.

En octobre, l'Office a mis sa liste à jour. La liste modifiée de 37 arbitres sera diffusée en 2003 aux établissements fédéraux et provinciaux d'arbitrage, aux compagnies de chemin de fer actives au Canada, aux principaux groupes d'expéditeurs et aux cabinets d'avocats qui ont participé aux procédures d'arbitrage antérieures. La liste sera disponible sur le site Internet de l'Office.

ARBITRAGE

En juillet, l'Office a rendu une décision relative-
ment à une demande faite par l'Association
canadienne de transport industriel (ACTI) qui
voulait obtenir de l'Office une déclaration à l'effet
que le tarif n° CN 9000 de la Compagnie des
chemins de fer nationaux du Canada et le tarif
n° CPRS 6666 du Canadien Pacifique n'étaient
pas autorisés par la Loi. Ces tarifs incorporent
les frais supplémentaires que les compagnies de
chemin de fer imposent aux expéditeurs, entre
autres, pour les services comme le retour tardif
des wagons, le changement de destination et le
supplément carburant.

Le CN et le CP ont déposé une motion
préliminaire questionnant la compétence de
l'Office pour l'examen de la demande et le statut
du demandeur pour la déposer, et qu'advenant
son acceptation, que la demande soit scindée
en deux.

L'Office a souligné que l'ACTI demandait une
déclaration établissant que les tarifs visés n'ont
pas « force de loi ». Selon l'Office, cela signifiait
que si ces tarifs étaient contradictoires de quelle
façon que ce soit à la Loi ou s'ils enfreignaient
la Loi, ils n'auraient pas de fondement juridique.
En outre, la position de la demanderesse était
que si les compagnies de chemin de fer n'étaient
pas tenues de faire quelque chose en vertu de la
Loi, alors elles ne pouvaient le faire.

L'Office a reconnu qu'historiquement, il a le
pouvoir nécessaire d'examiner une loi d'appli-
cation générale. La Loi sur les chemins de fer et
la Loi de 1987 sur les transports nationaux sont
des lois visant précisément cette industrie.
Toutefois, la politique de la Loi sur les transports
au Canada veut que l'industrie ferroviaire
canadienne soit dérogieusement, laissant le soin
aux compagnies de chemin de fer d'effectuer

INTERCONNECTION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, qui fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire. La Loi permet aux expéditeurs de transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, aux tarifs établis de la réglementation, si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 km du lieu de correspondance.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les activités d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office examine le règlement au besoin et à intervalles réguliers de cinq ans.

En août 2002, l'Office a entrepris un processus de consultation en vue de réviser le règlement. Il sollicitait les commentaires des parties intéressées sur l'application du règlement et les propositions de modification. L'Office demandait aussi des commentaires sur sa propre proposition de modification des prix d'interconnexion qui comportait une réduction générale de la structure des prix d'interconnexion afin de tenir compte de la baisse des coûts estimés pour chaque catégorie du trafic d'interconnexion.

L'Office a reçu 22 mémoires sur le projet de modification des prix, surtout des compagnies de chemins de fer, des expéditeurs et des gouvernements provinciaux. Ces mémoires soulevaient aussi plusieurs sujets, notamment la nécessité de régler l'interconnexion,

le niveau de contribution aux frais fixes incorporés aux prix d'interconnexion, la définition des zones de distance d'interconnexion et la taille des rames nécessaires pour réduire le prix d'interconnexion par wagon.

L'Office examinera tous les mémoires en vue de l'élaboration du règlement modifié. Les modifications seront publiées dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en 2003.

L'Office a reçu en 2002 deux demandes d'interconnexion. Une des demandes, déposée par l'administrateur de la Canadian American Railroad Company, prévoyait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre la Canadian American Railroad Company et le CN au point où la New Brunswick Southern Railway Co. et le CN se joignent dans le port de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick).

La Bangor & Arroostook System, dans sa réponse, demandait qu'en remplacement de l'ordonnance d'interconnexion, la demande soit étendue afin d'y inclure une demande de droits de circulation sur les lignes du CN au port de Saint-Jean et le traitement d'une plainte relative au niveau de service du CN, soit son refus d'accorder à la Canadian American Railroad Company l'accès au terminal de potasse sur la ligne du CN au port de Saint-Jean. Le CN s'est opposé à la requête, demandant qu'elle soit rejetée. La demande et l'objection du CN seront examinées en 2003.

La deuxième demande, déposée par le CN, visait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre le CN et la Montréal, Maine & Atlantic Railway à Sainte-Rosalie (Québec). De plus, l'Office devait déterminer si la jonction de Sainte-Rosalie constitue ou non un lieu de correspondance au sens de l'article 127 de la Loi. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

l'arbitrage ou le dépôt d'une plainte relative au niveau de service. Le membre a constaté qu'il faudrait qu'il y ait un problème grave, systématique et continu du marché pour accorder des droits de circulation à titre de mesure corrective.

Un autre membre, d'une opinion dissidente, appuyait l'acceptation de la demande de la Ferroequus à certaines conditions. Le membre a constaté que les avantages financiers pour les producteurs de céréales de la CCB générés par l'augmentation de la concurrence sur la ligne vers Prince Rupert compenseraient largement les inconvénients dont pourraient souffrir les producteurs non affiliés à la CCB. Le membre concluait que la demande servait l'intérêt public.

En octobre, la Ferroequus déposait une requête d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office auprès de la Cour d'appel fédérale. Cette dernière a accordé la demande le 6 décembre 2002. Le CN a aussi fait à l'Office une demande d'allocation des dépens encourus à cause de la demande de la Ferroequus du 25 octobre 2001. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

NIVEAU DE SERVICE

Le 11 juin 2002, l'Office a rendu une décision relativement à deux plaintes déposées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spéciales, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public au cours de la campagne agricole de 2000-2001. L'Office a tenu une audience du 28 janvier au 6 février 2002 à Saskatoon (Saskatchewan).

L'Office a déterminé que le CN n'avait pas assuré un niveau de service raisonnable en limitant l'allocation des wagons-trémies pour le transport

de produits des cultures spéciales depuis les installations de Naber, à Melfort et Star City (Saskatchewan) et Kathryn (Alberta), à destination des ports de Vancouver et Prince Rupert (Colombie-Britannique), pendant les 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001.

L'Office a souligné que la livraison des wagons à Naber était limitée et que le manque de wagons dont cette dernière a souffert était parfois grave, ce qui a eu des effets négatifs sur son exploitation. L'Office a conclu que le réseau de maintenance et de transport du grain du CN n'est pas en mesure de répondre aux besoins des expéditeurs de cultures spéciales. L'Office a aussi souligné qu'il s'agissait là de la troisième plainte de Naber et que le niveau du service reçu pendant la période visée par la plainte ne répondait toujours pas aux besoins de transport de Naber. Aussi l'Office a-t-il examiné la possibilité de trouver une mesure corrective efficace en vue de réduire la probabilité d'un autre manquement aux obligations du CN en matière de niveau de service.

Une des mesures que préconisait Naber était l'octroi à la Hudson Bay Railway Company du droit de faire circuler ses trains sur une partie de la ligne du CN afin d'offrir un service à ses installations de Melfort et de Star City. L'Office a rejeté cette demande de droits de circulation en raison de ce qu'il y avait d'autres moyens disponibles et a ordonné 11 mesures opérationnelles distinctes en matière de demande de wagons, d'allocation, de placement et autres.

En novembre, la Novelli Polymers Inc. déposait une plainte sur le niveau du service offert par le CN. Novelli prétendait que le CN avait manqué à ses obligations de transporteur public en refusant d'adapter ses wagons-trémies pour le transport de matières plastiques brutes. L'Office examinera cette question en 2003.

DROITS DE CIRCULATION

La Ferreoquus a déposé sa demande de droits de circulation en octobre 2001, en vue de faire circuler ses convois de transport du grain sur les voies du CN à partir des lieux de correspondance du Canadien Pacifique (CP) à Lloydminster (Saskatchewan) et à Camrose (Alberta), jusqu'à Prince Rupert (Colombie-Britannique).

La Ferreoquus soutenait que parce que son exploitation proposée recevrait le trafic provenant des voies du CP, cette demande se conformait à la décision de l'Office de 2001 sur la portée des dispositions relatives aux droits de circulation en vertu de l'article 138 de la Loi. L'Office avait conclu plus tôt que cette disposition ne lui permet pas de consentir un droit de circulation à une compagnie de chemins de fer qui veut obtenir le droit d'offrir ses services sur les voies de la compagnie de chemins de fer hôte.

Le CN et le CP ont soulevé de nombreuses questions de procédure relativement à la demande de la Ferreoquus, dont l'utilisation des infrastructures du CP aux deux points d'échange de Lloydminster et Camrose, et l'offre de services de transport du grain de la Commission canadienne du blé (CCB) par exemple, sur les voies du CP. Le CP a demandé et s'est vu accorder la qualité d'intervenant dans cette affaire.

À la suite d'une audience pendant laquelle la Ferreoquus a présenté sa proposition à l'Office, au CN et au CP, l'Office a déterminé qu'il ne pouvait étudier la demande telle qu'elle était présentée parce que la Ferreoquus incluait l'utilisation des voies du CP aux deux points d'échange sans nommer le CP comme partie à la demande. L'Office a rejeté les arguments du CN et du CP relatifs à l'offre de services.

La Ferreoquus a donc déposé une demande modifiée, éliminant toute référence à Lloydminster et aux infrastructures du CP à Camrose. L'Office a accepté la demande modifiée. Le CN et le CP ont interjeté appel auprès de la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office relative à l'offre de services et à l'acceptation de la demande modifiée. Les deux demandes ont été rejetées le 16 mai 2002.

Étant donné les conséquences sur l'industrie du transport du grain et la nature sans précédent de la demande pour tous les expéditeurs, l'Office a décidé de la tenue d'une audience publique. Celle-ci, présidée par cinq membres de l'Office, a eu lieu à Winnipeg (Manitoba), du 29 avril au 8 mai. Ce cas constituait une première parce que l'Office tenait compte des dispositions de l'article 138 de la Loi relatives à l'intérêt public. L'Office a aussi tenu compte des mémoires de plus de 20 organisations d'expéditeurs.

Le 10 septembre 2002, dans une décision majeure, l'Office a rejeté la demande en raison de l'absence de preuves convaincantes de quelque intérêt public que ce soit qui justifierait d'imposer les droits de circulation. L'Office a conclu que la Ferreoquus n'avait pas prouvé l'existence de quelque problème que ce soit de tarif ou de service dans les marchés concernés, pas plus que le fait de consentir ces droits de circulation éliminerait ou atténuerait le défaut de concurrence adéquate et efficace. L'Office a conclu que l'acceptation de la demande de la Ferreoquus aurait un effet négatif sur plusieurs participants du réseau de transport et de manutention du grain.

Un des membres, bien que d'accord avec la majorité, a conclu qu'il existe d'autres mesures correctives pour les problèmes de tarif et de service, comme l'interconnexion réglementée,

FERROVIAIRE



Le mandat de l'Office en matière de transport ferroviaire porte, entre autres choses, sur la délivrance des permis et l'approbation de nouveaux chemins de fer; le règlement des différends qui surviennent entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou les autres parties relativement aux tarifs et au niveau de service; l'administration du programme des recettes maximales des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest; la cessation éventuelle de l'exploitation des services; et l'aliénation des actifs d'une ligne de chemin de fer.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, l'Office a rendu des décisions dans deux cas relatifs aux droits de circulation (le droit d'une ligne de chemin de fer d'emprunter les voies d'une autre ligne). Celles-ci revêtent une importance non seulement pour l'industrie du transport du grain, mais pour tous les expéditeurs qui ont recours aux services ferroviaires canadiens.

Dans une de ces décisions, l'Office a rejeté une demande de la Ferroequus Railway Company Limited qui voulait obtenir le droit de faire circuler ses chargements de grain sur les voies de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) entre Camrose (Alberta) et Prince Rupert (Colombie-Britannique). Le principe directeur de l'Office pour le rejet de cette demande est qu'un droit de circulation prévu par la loi n'est qu'une « mesure d'exception » qui exige qu'on

fasse la preuve d'abus ou d'inefficacité du marché avant d'accepter une demande en vertu de l'article 138 de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans ce cas, l'Office a aussi tenu compte pour la première fois de l'intérêt public énoncé à l'article 138 de la Loi.

De même, lors de l'examen d'une plainte déposée par la Naber Grain & Seed relativement au niveau de service, l'Office a étudié la demande de l'expéditeur voulant que la Hudson Bay Railway Company puisse utiliser une partie des voies du CN pour faire circuler ses trains. La demande était faite à titre de mesure réparatrice pour les cas où le CN avait manqué à ces obligations en matière de niveau de service. L'Office a rejeté la demande de Naber, déclarant qu'il y avait à ce moment-là d'autres moyens de corriger le service insatisfaisant, autres que d'accorder des droits de circulation.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE -
CAS ABANDONNÉS EN 2002

**AIR CANADA C. DAN MOTISCA ET L'OFFICE
DES TRANSPORTS DU CANADA**

Dossier n° 01-A-14 de la Cour

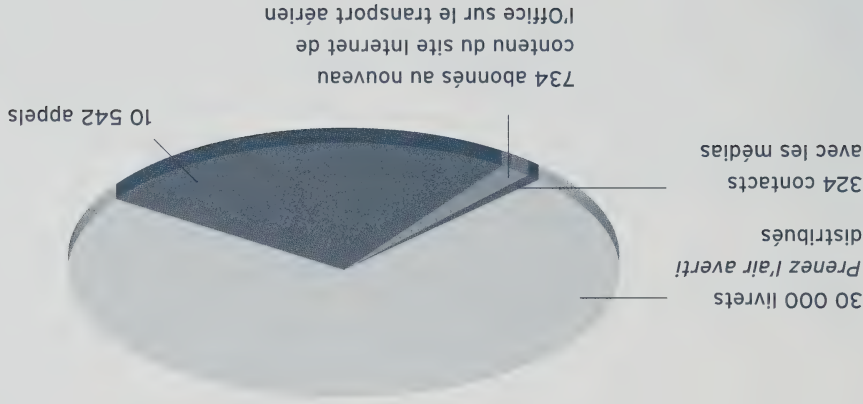
Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 99-P-A-2001 en date du 7 mars 2001, relative à une plainte de M. Dan Motisca concernant les prix offerts par Air Canada sur la route Vancouver – Prince Rupert.

Le dossier de requête en autorisation d'appel n'a pas été déposé auprès du Tribunal avant le 31 janvier 2002, conformément à l'ordonnance de la Cour fédérale en date du 28 mai 2001.

La Cour a terminé la preuve.

Une version révisée de *Prenez l'air averti*, un livret de 50 pages qui donne des conseils aux voyageurs aériens, a été publiée en septembre 2002. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en a distribué 30 000 exemplaires en 2002 par l'entremise du centre d'appels et des salons professionnels. Le livret est également disponible sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'information sur le Bureau du commissaire et sur ses activités est affichée sur le site Internet de l'Office. On peut aussi communiquer sans frais avec le Bureau au 1-888-222-2592, ou ATS (appareil télécopieur pour les malentendants) au 1-800-669-5575, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est.



APPLICATION DE LA LOI

L'Office encourage le respect volontaire de la

Loi sur les transports au Canada, du Règlement sur les transports aériens et du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux

personnes ayant une déficience. Le personnel des bureaux de l'Office de Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver effectue des

inspections périodiques et exécute un programme d'enquêtes ciblées. En 2002, le personnel de l'Office a effectué 240 inspections sur place de

transporteurs aériens canadiens et de 32 exploitants d'aéronefs passagers. L'Office a également effectué 23 enquêtes sur des transporteurs

ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a détecté de nombreuses infractions.

L'Office peut appliquer la Loi par l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Les autres options incluent les réprimandes officielles, les ordres de cesser et de s'abstenir, la suspension de licences, l'annulation de licences ou les poursuites.

Le programme de sanctions administratives pécuniaires est une option aux sanctions administratives et aux poursuites. Un avertissement officiel est habituellement la première étape, qui donne au transporteur la chance de prendre des mesures correctives, mais toute nouvelle violation d'une même disposition de la loi ou d'un règlement sera passible d'une sanction pécuniaire (de 5 000 \$ à 25 000 \$).

En 2002, l'Office a émis trois avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et un procès-verbal de violation. Soixante-neuf avertissements ont été émis à la suite des inspections périodiques de transporteurs. Quatorze avertissements

informels ont également été émis à la suite d'inspections périodiques des installations.

Au printemps 2001, un procès-verbal de violation a été émis à un transporteur des États-Unis alléguant qu'il avait effectué quatre vols sans détenir une licence délivrée par l'Office. La sanction prévue était de 20 000 \$. La sanction n'a pas été payée en deça de la période prévue et la cause a été référée au Tribunal de l'aviation civile (TAC).

Une audition adjugée par le vice-président du TAC a été tenue le 17 janvier 2002. Le 2 février 2002, le TAC a conclu que le transporteur avait violé la *Loi sur les transports au Canada* tel que l'alléguait l'accusation. La sanction de 5 000 \$ sous quatre chefs d'accusation a été maintenue pour un montant total de 20 000 \$.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office a eu 324 contacts avec les médias en 2002 sur des questions relatives au transport aérien, par rapport aux 271 de 2001. Neuf commentaires et trois documents de renseignements ont été publiés sur des questions importantes de transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché en 2002.

Le centre d'appels du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 10 542 appels en 2002. Le personnel a participé à cinq salons professionnels sur les voyages aériens et la commissaire a personnellement fait des consultations auprès de groupes et d'associations représentant les consommateurs, les agents de voyages et les transporteurs aériens.

quand on les comparait aux prix offerts par le transporteur sur d'autres services intérieurs concurrentiels. Une huitième plainte a été retirée. Le 4 juillet 2002, le gouverneur en conseil a prolongé au 5 juillet 2004 la période pendant laquelle l'Office peut prendre une décision sur un prix déraisonnable sur les routes non concurrentielles au Canada en vertu de la Loi. L'Office a continué en 2002 à surveiller les prix offerts par les transporteurs sur les routes non concurrentielles au Canada afin d'établir s'ils se comparent aux prix offerts sur des routes semblables concurrentielles.

L'Office a fait appel à un groupe indépendant de spécialistes de l'aviation, InterVISTAS Consulting, afin d'effectuer une étude sur l'établissement des prix. On a choisi les routes aériennes dans l'Ouest du Canada comme centre de cette analyse parce que la forte concurrence entre Air Canada et WestJet sur plusieurs de ces routes rend possible la comparaison des prix.

Le rapport d'InterVISTAS a conclu que les prix toujours disponibles d'Air Canada sur les routes étudiées sont demeurés relativement stables dans le temps. Le rapport soulevait des questions sur les prix des cinq routes suivantes : Kamloops – Vancouver; Kamloops – Whitehorse; Castlegar – Vancouver; Cranbrook – Vancouver; et Kamloops – Saskatoon. En 2003, l'Office fera enquête sur les prix de ces cinq routes et, s'il y a lieu, prendra les mesures qui s'imposeront. Le sommaire du rapport d'InterVISTAS est affiché sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

À la fin de 2002, l'Office a lancé un appel d'offres pour qu'un consultant entreprenne une étude

VIGNETTE

Plusieurs Canadiens et Canadiennes ont annulé leurs plans de voyages après les événements du 11 septembre 2001. À la suite de plaintes, Air Canada a émis des bons d'échange valables pendant 12 mois et, après que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a communiqué avec le transporteur, ce dernier a accepté d'en étendre la durée à 24 mois à partir de la date de leur émission, pourvu que les prix modifiés et que toute différence de prix soient payés. Une famille qui avait acheté cinq billets non remboursables avait annulé son vol sur Air Canada et rendu à l'agent de voyages ses billets contre remboursement des taxes. Quand la famille a demandé un dédommagement à Air Canada, le transporteur a refusé alléguant que les taxes ont été remboursées lorsque billets ont été rendus à l'agence. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et Air Canada a accepté de donner à la famille cinq bons d'échange de voyage valables pour un an à partir de la date de leur émission. Ces bons d'échange avaient une valeur de 1 260,50 \$, soit le prix hors taxes des cinq billets.

semblable dans la région de l'Atlantique où le marché a été très actif. De nouveaux transporteurs, comme CanJet et Jetsgo, sont entrés en scène, d'anciens transporteurs ont pris de l'expansion et d'autres, comme Jazz Air, ont abandonné plusieurs marchés. En 2003, l'Office publiera les résultats de l'étude des prix dans l'Est du Canada et, si les ressources le permettent, entreprendra une autre étude d'une région canadienne.

VIGNETTE

Lorsqu'un passager se rendant au Costa Rica a cueilli son billet à l'aéroport international Pearson à Toronto, le prix était de 300 \$ supérieur à ce qu'affichait le site Internet Grupo TACA. L'écart tenait à ce que le site Internet donnait le prix en dollars américains. La Grupo TACA a refusé de rembourser la différence, alléguant que le passager avait le choix de ne pas acheter le billet quand il a découvert le prix réel du billet. Le passager quant à lui avait compris que la Grupo TACA lui rembourserait cette différence à son arrivée au Costa Rica. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et la Grupo TACA a accepté de remettre un chèque au montant de 200 \$ US à l'ordre du passager. Le transporteur a également apporté des modifications à son site Internet afin d'éviter d'autres malentendus.

ÉTABLISSEMENT DES PRIX DES TRANSPORTEURS AÉRIENS INTÉRIEURS

commercialisation des services de navigation aérienne civile, L.C. (1996), ch. 20. L'avis proposé, entre autres choses, une augmentation de trois pour cent des frais de service à la clientèle à compter du 1^{er} janvier 2003. Les utilisateurs avaient jusqu'au 2 décembre 2002 pour s'opposer à la proposition. Le 13 décembre 2002, NAV Canada a déposé une annonce des frais de service révisés conformément à l'article 37 de la Loi précitée, qui reflétait la même augmentation de trois pour cent. Il y avait une période d'appel de 30 jours. À la fin de l'année, aucun appel n'avait été reçu.

Pendant l'année 2002, l'Office a achevé une enquête sur des plaintes relatives aux prix pratiqués sur sept routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada. Dans tous les cas, l'Office a conclu que les prix n'étaient pas déraisonnables

pour exploiter deux vols internationaux tout-cargo réguliers par semaine entre Calgary et le Luxembourg, sur la route Luxembourg - Prestwick - Seattle - Calgary - Prestwick. En outre, le transporteur est autorisé à transporter le trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick, c'est-à-dire d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté sur cette route.

L'Office a également délivré une attribution bilatérale supplémentaire permettant à Korean Air (en collaboration avec Air Canada) de continuer à exploiter les vols tout-cargo via Anchorage, en Alaska, et d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté entre Anchorage et Toronto.

En vertu d'une attribution bilatérale supplémentaire, Air Canada a exploité des services réguliers sur la route Toronto - Shannon - Dublin - Toronto pendant l'été, et Martinair Holland a exploité des services internationaux réguliers supplémentaires à destination et en provenance de Calgary et d'Edmonton d'avril à octobre 2002.

Le personnel de l'Office a aussi participé à divers forums de l'Organisation de l'aviation civile internationale, comme les sessions de la Division de la facilitation, et aux comités canadiens traitant de questions aériennes comme le Comité national de la facilitation.

En 2002, l'Office a commencé à restructurer sa banque de données interne sur les relations et les accords bilatéraux afin d'améliorer ses fonctions de recherche et de faciliter l'accès étendu. Ce travail se poursuivra en 2003.

FRAIS DE NAV CANADA

L'Office est le tribunal d'appel pour les frais de NAV Canada. Le 2 octobre 2002, NAV Canada déposait auprès de l'Office une annonce des redevances révisées pour les services de navigation aérienne en vertu de l'article 36 de la Loi sur la

sécurité et au carburant. Cette augmentation des frais d'exploitation des services aériens internationaux a entraîné le recours plus fréquent par les transporteurs au partage des codes afin d'étendre ou de maintenir leurs réseaux de services internationaux. Par exemple, Air Canada et Mexicana ont élargi leur partage de codes en vue de permettre à Mexicana de vendre des vols en son nom entre Toronto et Rome, Madrid et Francfort, sur des vols d'Air Canada, contre une partie du service entre Mexico et l'Europe.

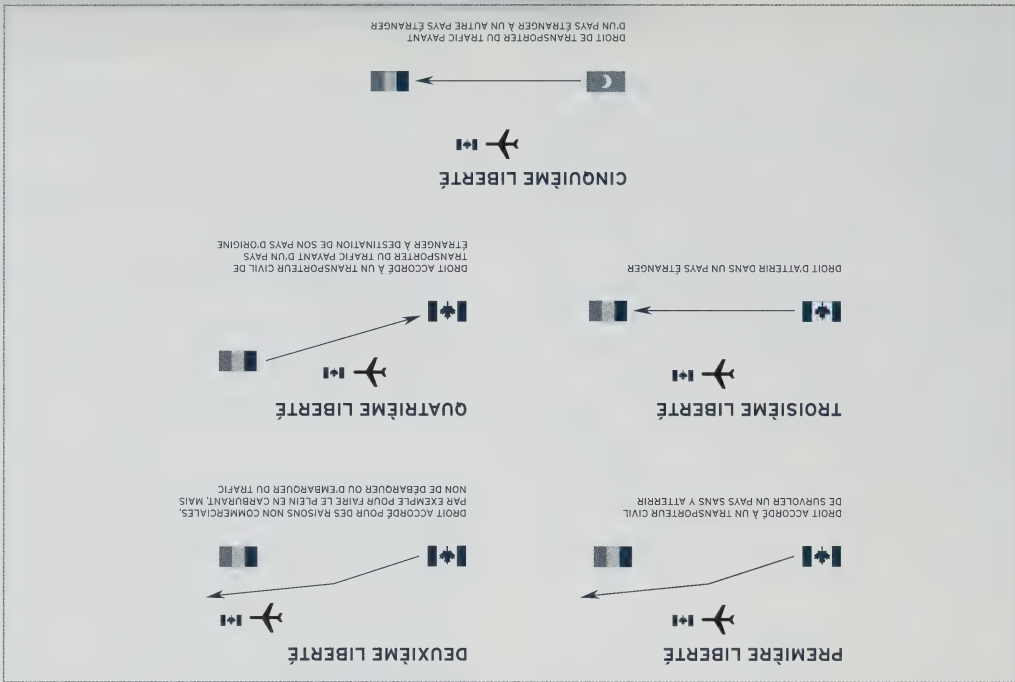
En 2002, l'Office a traité 98 demandes relatives

ainsi qu'aux dispositions prises entre les transporteurs aériens, dont 69 avaient trait au partage des codes ou à la location d'aéronefs avec équipage.

L'Office peut accepter une demande d'attribution bilatérale supplémentaire, sur une base temporaire, quand les droits d'exploitation des services proposés ne sont pas prévus par une disposition ou un accord bilatéral. L'Office consulte les intérêts canadiens, les transporteurs et les aéroports en particulier, sur ces questions. L'attribution bilatérale supplémentaire est consentie temporairement. En 2002, l'Office a traité 17 demandes de services aériens bilatéraux supplémentaires comportant des droits comme le partage des codes, l'offre de services en vertu de la cinquième liberté et la desserte des villes qui ne sont pas prévues par un accord ou une entente. (Les libertés sont expliquées ci-après.)

En 2002, l'Office a délivré une licence (valable jusqu'en avril 2003) à Cargolux Airlines International, un transporteur aérien du Luxembourg,

LES CINQ LIBERTÉS



aux prix. Le personnel de l'Office apporte son expertise à la préparation des documents des accords proposés, à la mise en œuvre des accords aériens, à la réglementation des services aériens y compris les questions relatives aux affrètements et aux accords des transporteurs commerciaux, comme le partage de codes. L'Office fournit aussi de l'information sur les activités de réglementation des autres pays à partir de l'information fournie par des sources auprès des autorités aéronautiques étrangères. Une fois un accord mis en place, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, est responsable de l'administration de ses dispositions relatives à la délivrance des licences et à la réglementation économique.

Le Canada est actuellement signataire de 73 ententes ou accords aériens bilatéraux. En 2002, le personnel de l'Office a participé à 11 négociations avec neuf pays et territoires soit par sa présence lors de réunions officielles avec les délégations d'Italie, de Russie, de Corée du Sud, de la République tchèque, de la Suisse et de Hong Kong, soit par correspondance avec Israël, la Nouvelle-Zélande et le Luxembourg. Le Canada a obtenu que les transporteurs aériens canadiens aient un meilleur accès à la Suisse, l'Italie, la République tchèque et la Nouvelle-Zélande en échange d'un meilleur accès au marché canadien pour les transporteurs de ces pays. Dans la plupart des cas, les accords comportent l'incorporation ou l'extension des droits de partage de codes, l'accès à plus de villes, l'élargissement des droits relatifs à la capacité assurée et les prix. Le Canada a également renouvelé et étendu des dispositions temporaires en vue de fournir des services entre le Canada et Israël.

Depuis les événements du 11 septembre 2001, l'industrie du transport aérien international a dû faire face à une baisse de la demande et à l'augmentation des prix liés à l'assurance, à la

L'Office a étudié neuf questions relatives aux exigences de l'article 64 de la Loi en matière d'avis pour cessation ou réduction des services aériens. Dans cinq cas de plaintes, l'Office a décidé que l'article 64 ne s'appliquait pas. Ces cas ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Dans un autre cas, le détenteur d'une licence demandait s'il était tenu de donner avis, auquel cas il demandait la réduction de la période d'avis. L'Office a établi qu'aucun avis n'était nécessaire.

L'Office a reçu trois demandes d'exemption de l'avis ou de réduction de la période d'avis. Dans ces cas, l'Office a ordonné qu'un avis quelconque soit donné.

Pour ce qui est des avis de cessation ou de réduction du service offert par les transporteurs (comme l'illustre le tableau ci-dessus), l'Office n'a reçu aucune plainte en 2002 concernant un transporteur qui aurait omis de respecter ses obligations.

Les accords bilatéraux de transport aérien et les autres dispositions prises entre gouvernements constituent le fondement juridique et réglementaire de l'exploitation des services aériens internationaux. Ces accords établissent les droits de trafic pour les transporteurs de chaque pays ainsi que le processus réglementaire d'application des lois dans les services aériens.

De concert avec les autorités de Transports Canada et du ministère des Affaires extérieures et du Commerce international, et sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada, le personnel de l'Office participe à la négociation des accords de transport aérien. Les négociations comportent la discussion des villes qui peuvent être desservies, de la capacité qui peut être offerte et des règlements relatifs

- la cessation d'un service régulier sans escale à l'année longue entre deux points du Canada réduirait sensiblement la capacité de cette route.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, à moins que le service aérien n'ait été exploité depuis moins d'un an. Dans ce dernier cas, la période de l'avis est de 30 jours. Tout transporteur aérien peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. La *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur qui désire cesser ou réduire un service doit offrir aux autorités élues du gouvernement municipal ou local des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure. Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné d'avis pertinent, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis pertinents de cesser ou de réduire un service aérien.

CESSATION OU RÉDUCTION DES SERVICES AÉRIENS INTÉRIEURS

Tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou

suivants :

Transporteur	Points et dates de cessation ou de réduction proposée
WestJet	Cessation du service aérien régulier sans escale à l'année longue entre Winnipeg et Thompson (Manitoba). Entrée en vigueur le 3 novembre 2002.
Jazz Air	Cessation des services aériens intérieurs desservant Yarmouth (N.-É.) et St. Leonard (N.-B.). Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Air Canada	Retrait de son code de vol de tous les vols autorisés par sa licence desservant High Level, Rainbow Lake et Peace River (Alberta); le service aérien sera désormais fourni par Central Mountain Air sous son propre code de vol. Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Jazz Air	Cessation du service vers Stephenville et de son service aérien régulier sans escale à l'année longue entre St. John's/Deer Lake, Deer Lake/Goose Bay, St. John's/Goose Bay et Deer Lake/Wabush (T.-N.-L.). Entrée en vigueur le 8 janvier 2003.

Licenciés	Type de services
Air North Charter & Training Ltd. exploitée sous la raison sociale d'Air North Yukon's Airline	<ul style="list-style-type: none">• Service intérieur• Service international à la demande*• Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
Jetsoo Corporation exploitée sous la raison sociale de Jetsgo	<ul style="list-style-type: none">• Service intérieur• Service international à la demande*• Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
HMV Airways Inc.	<ul style="list-style-type: none">• Service international à la demande*
Zip Air Inc. exploitée sous la raison sociale de Zip	<ul style="list-style-type: none">• Service intérieur
Zoom Airlines Incorporated	<ul style="list-style-type: none">• Service intérieur• Service international à la demande*• Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis• Service international régulier entre le Canada et l'Italie• Service international régulier entre le Canada et les Pays-Bas• Service international régulier entre le Canada et le Portugal• Service international régulier entre le Canada et l'Irlande• Service international régulier entre le Canada et la Belgique
Air Transat A.T. Inc. exploitée sous la raison sociale d'Air Transat	

*Les licences de service international à la demande délivrées à des demandeurs canadiens autorisent le transport de trafic affrété entre le Canada et un autre pays étranger.

L'Office a également consenti 14 exemptions de l'article 59 de la Loi, c'est-à-dire l'interdiction de vendre des services avant de détenir une licence. Afin de protéger les voyageurs contre les trans- porteurs qui ne détiennent pas une licence, l'Office a ordonné que tout argent reçu devait être placé en fiducie par le transporteur et qu'avant que toute réservation soit faite, tous les passagers devaient être avisés que le service aérien était assujéti à l'approbation du gouvernement. De même, toute publicité faite au nom du trans- porteur devait contenir cette information. Le transporteur éventuel était également tenu de

L'IMP Group, exploitée sous la raison sociale de Canjet Airlines, ne paraît pas dans le tableau ci-dessus parce que les licences qu'il détenait de l'Office avaient été suspendues à sa demande le 7 décembre 1998. L'IMP a demandé le rétablis- sement de ses licences avec de gros avions le 7 mai 2002. Il a avisé l'Office qu'il avait changé son ancien nom de Air Atlantic en Canjet Airlines. L'Office a rétabli la licence pour le service intérieur- gros avions, et la licence pour service inter- national à la demande, gros avions, le 19 juin 2002, et la licence pour service international régulier, gros avions, le 4 novembre 2002.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2002, l'Office a effectué 76 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne prescrites par la Loi. Douze examens comportaient une enquête approfondie à cause de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou parce que ces derniers avaient des actionnaires minoritaires non canadiens ou des associés susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé quatre demandeurs parce qu'ils étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

SANTÉ FINANCIÈRE

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de lancement, les frais d'exploitation et les frais généraux pour 90 jours. Cette exigence est conçue pour garantir que le demandeur est en santé financière et qu'il a une chance raisonnable de succès ce qui, à son tour, minimise les interruptions de service et protège les consommateurs.

Le repli de l'industrie aérienne au Canada, marqué par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001, semble avoir offert des occasions à de nouveaux arrivés sur le marché. Le nombre de demandes de licence exigeant l'examen de la santé financière a augmenté. Au total, l'Office a réalisé sept examens de santé financière en 2002, dont trois concernaient des licences existants.

LICENCES DE SERVICES AÉRIENS

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et l'information connexe sont affichés sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca). La commissaire préparera deux rapports semestriels en 2003. L'Office, pour sa part, continuera de parfaire le processus de traitement des plaintes afin de le rendre plus efficace.

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent passagers et fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (nolisés), à destination et en provenance du Canada. L'Office a traité 1 286 demandes de licences en 2002, une augmentation par rapport aux 1 182 de 2001. Cette activité comportait des demandes de nouvelles licences, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, le demandeur qui veut exploiter des services aériens publics à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est propriétaire canadienne et sous contrôle canadien. Tout demandeur canadien qui se propose d'avoir recours à des aéronefs moyens ou gros doit remplir certaines conditions financières. Les services aériens proposés par le demandeur ne peuvent pas être vendus ou offerts pour la vente au Canada avant que la licence ne soit délivrée, conformément à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le nombre total de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes parce que toute plainte comporte habituellement plusieurs sujets. Une plainte, par exemple, peut porter sur la qualité du service, la perte de bagages et des problèmes d'horaire.

Les données peuvent aussi différer de celles des rapports semestriels du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ceci résulte de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes, qui les collationne selon leur situation ponctuelle au moment du rapport et selon le changement occasionnel du sujet de la plainte.

PLAINTES REÇUES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin										juillet à décembre									
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	147	66	34	247	juillet	47	39	14	100	janvier	147	66	34	247	juillet	47	39	14	100
février	110	51	19	180	août	59	46	21	126	février	110	51	19	180	août	59	46	21	126
mars	86	59	18	163	septembre	53	40	13	106	mars	86	59	18	163	septembre	53	40	13	106
avril	90	45	42	177	octobre	48	52	18	118	avril	90	45	42	177	octobre	48	52	18	118
mai	70	68	28	166	novembre	48	80	36	164	mai	70	68	28	166	novembre	48	80	36	164
juin	58	31	11	100	décembre	49	48	20	117	juin	58	31	11	100	décembre	49	48	20	117
Total	561	320	152	1 033	Total	304	305	122	731	Total	561	320	152	1 033	Total	304	305	122	731

Grand total 865 625 274 1 764

« Autre » renvoie à une plainte dirigée à une autre instance, par exemple, Transports Canada ou Industrie Canada.

PLAINTES RÉGLÉES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin										juillet à décembre									
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	107	51	26	184	juillet	140	61	12	213	janvier	107	51	26	184	juillet	140	61	12	213
février	89	56	24	169	août	97	31	21	149	février	89	56	24	169	août	97	31	21	149
mars	104	66	47	217	septembre	88	41	16	145	mars	104	66	47	217	septembre	88	41	16	145
avril	78	56	26	160	octobre	74	45	13	132	avril	78	56	26	160	octobre	74	45	13	132
mai	126	46	50	222	novembre	52	77	22	151	mai	126	46	50	222	novembre	52	77	22	151
juin	123	50	10	183	décembre	60	96	17	173	juin	123	50	10	183	décembre	60	96	17	173
Total	627	325	183	1 135	Total	511	351	101	963	Total	627	325	183	1 135	Total	511	351	101	963

Grand total 1 138 676 284 2 098

d'accepter les billets vendus par l'agence de voyages, mais seules la British Airways et la BWI-A-West Indies Airways ont accepté. À la fin de l'année, le problème avec les autres transporteurs aériens n'était toujours pas résolu.

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 1 764 plaintes écrites en 2002. La plupart ont été traitées par le processus informel de règlement des plaintes du commissaire. Huit d'entre elles ont été renvoyées à l'Office afin que ses membres les traitent par son processus officiel.

TYPES DE PLAINTES

Niveau I : client insatisfait qui se plaint directement au commissaire sans écrire d'abord au transporteur.

Niveau II : client insatisfait qui se plaint au commissaire après que le transporteur a négligé de répondre à sa plainte ou si le client est insatisfait de sa réponse.

SUJETS DES PLAINTES REÇUES EN 2002

Sujet	janvier à juin	juillet à décembre	total	%
Qualité du service	611	327	938	33,3
Horaire	346	165	511	18,1
Billet	208	223	431	15,3
Bagage	207	147	354	12,5
Refus d'embarquement	101	45	146	5,2
Réservations	77	50	127	4,5
Programme pour grands voyageurs	77	45	122	4,3
Sécurité	45	27	72	2,6
Prix	29	28	57	2,0
Suppléments	14	8	22	0,8
Passager indiscipliné	12	9	21	0,7
Frete	5	9	14	0,5
Minneur non accompagné	1	3	4	0,1
Allergies	1	1	2	0,1
Total	1 734	1 087	2 821	100 %

SUPPLÉMENTS

Le 7 juin 2002, l'Office imposait une limite de 120 jours au supplément carburant que demandait Air Canada de tous les passagers des vols internationaux. Air Canada, qui devait faire face à l'escalade des frais de carburant, cherchait à obtenir un supplément illimité pour les billets vendus le 10 juin 2002 ou après cette date.

Dans sa décision, l'Office soulignait qu'il y avait eu prolifération de suppléments dans l'industrie aérienne au cours des dernières années. L'Office exprimait son inquiétude de ce que le recours accru aux suppléments limite la capacité des consommateurs de comparer le prix des vols publiés puisque ce prix ne reflète pas habituellement le prix véritable que le consommateur devra payer au moment de l'achat. L'Office suggérait donc que les transporteurs aériens incorporent ces suppléments au prix.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Si on a recours aux suppléments, ils doivent cependant constituer une mesure temporaire en réaction à une augmentation imprévue et inévitable des frais. La question des suppléments faisait aussi l'objet des recommandations faites par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2002.

La Lette Lacroix Kenniff est entrée en fonction à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood. Le commissaire examinait et tenta de régler les plaintes relatives au transport aérien qui ne sont pas réglées par le transporteur à la satisfaction du consommateur alors qu'il n'existe aucun autre recours. Le commissaire fait rapport au Parlement deux fois par année sur le nombre et le genre de plaintes reçues. Les rapports font également état du traitement que ces plaintes

VIGNETTE

La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu plusieurs plaintes sur les conditions non hygiéniques des toilettes à bord d'un appareil d'Air Transat. Elle a donc fait part du problème à Santé Canada qui a effectué une inspection sur place de l'appareil du transporteur. Santé Canada a établi que la capacité du réservoir d'eau usées de l'Airbus 310 du transporteur était insuffisante pour le nombre de passagers à bord. Air Transat a accepté d'augmenter la capacité dudit réservoir, ce qui devrait faire en sorte de maintenir les toilettes en fonction en tout temps pendant les vols.

ont reçu, des transporteurs concernés, et aussi des problèmes systémiques cernés.

En 2002, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a préparé et déposé deux rapports pour les périodes du 1^{er} juillet au 31 décembre 2001, et du 1^{er} janvier au 30 juin 2002. M^{me} Lacroix Kenniff recommandait, entre autres choses, que les transporteurs aériens révèlent le prix véritable des billets, y compris les taxes, les suppléments et les frais supplémentaires, et qu'ils évitent de faire de la publicité trompeuse comme indiquer le prix de l'aller alors qu'on ne peut acheter qu'un billet aller-retour. La commissaire recommandait aussi que les transporteurs aériens dédommagent les passagers qui sont déclassés du service intégral au service sans supplu.

En novembre 2002, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les passagers laissés pour compte du fait qu'une agence de voyages de Toronto avait probablement vendu plus de 700 billets sans remettre le paiement aux transporteurs concernés. La commissaire avait demandé à ces derniers

d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger, ce qui garantit la conformité avec le *Règlement sur les transports aériens*. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières afin de protéger les paiements anticipés qu'ont effectués les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoit des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2002, l'Office a traité 423 situations d'urgence de ce genre, dont 197 exigeaient une autorisation des membres de l'Office.

L'Office modifie le *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers, entrée en vigueur le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services aériens notifiés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998. L'Office amorçait des consultations sur ces modifications en décembre 2000. En 2002, les modifications ajustées étaient communiquées au ministère de la Justice aux fins d'examen. En 2003, elles seront publiées dans la Partie I de la Gazette du Canada aux fins de commentaires. D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office continue d'exempter les transporteurs aériens des dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces politiques. En 2002, l'Office a consenti 19 telles exemptions générales.

Les modifications proposées réduisent le nombre de types de vols affrétés internationaux de dix à quatre : vol affrété de passagers revenable, vol affrété de passagers non revenable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les dispositions relatives aux vols affrétés transfrontaliers sont incorporées à celles relatives aux vols affrétés internationaux de façon à ce que les mêmes règles s'appliquent aux deux.

Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens.

Les objectifs de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers visent à accroître le choix des voyageurs canadiens sur les marchés internationaux; à éviter les contraintes indues découlant de la réglementation économique; à appuyer l'expansion de l'industrie canadienne des services à la demande; et à préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers ainsi que l'intégrité des accords bilatéraux du Canada en matière de services aériens internationaux réguliers.

La Politique pour les services aériens notifiés internationaux tout-cargo offre à l'expéditeur plus de choix du fait que plus d'un client du service peut affréter un appareil. En outre, les transitaires et les groupements de fret peuvent affréter un appareil auprès d'un transporteur qui détient une licence pour ensuite revendre de l'espace à l'expéditeur. La politique permet aussi à l'Office de consentir une autorisation spéciale aux transporteurs aériens étrangers pour les vols affrétés de marchandises sans participation provenant d'un point situé au Canada ou à l'étranger à destination ou au départ d'un pays tiers, ce que la politique désigne sous le nom de vol affrété tout-cargo « de cinquième liberté ». (Les libertés sont expliquées à la page 20.)

Pendant l'année 2002, l'Office a approuvé 92 demandes de vols affrétés tout-cargo de cinquième liberté d'un point situé au Canada et 184 demandes semblables d'un point situé à l'étranger.

Pendant l'année 2002, l'Office a examiné un total de 64 demandes de transporteurs aériens étrangers visant l'exploitation de vols affrétés du Canada vers des pays autres que les leurs. De ces demandes, 29 ont été refusées après que l'Office a établi que la capacité offerte par les transporteurs canadiens offrait des vols réguliers et affrétés était suffisante. L'Office a examiné toutes les demandes à la lumière de l'alinéa 22(b) du *Règlement sur les transports aériens* qui prévoit que la délivrance d'un permis d'affrètement doit être conforme aux politiques canadiennes en matière de transport national et international. En particulier, l'Office a considéré les demandes dans le contexte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers annoncée par le ministre des Transports le 4 avril 2000. La ligne directrice 9 de cette politique énonce que les intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à de tels services doivent s'harmoniser avec les intérêts des transporteurs canadiens concernés.

Tout détenteur d'une licence internationale service à la demande (affrètement) doit obtenir un permis-l'administrateur provincial désigné.

Le 5 juillet cependant, l'organisateur de voyages a remis son permis provincial à l'Office de la protection du consommateur du Québec, qui a immédiatement nommé un administrateur devant se charger des consommateurs qui avaient acheté des forfaits de Canada Air Charter. Par la suite, l'Office a refusé toute demande de licence qui avait été déposée au nom de l'organisateur de voyages. À la fin de 2002, le cas était toujours entre les mains des autorités du Québec. Le personnel de l'Office sait que quelque 6 000 cas individuels auront fait l'objet d'un examen par l'administrateur provincial désigné.

vois pour lesquels Canada Air Charter faisait la n'autorise que dans des circonstances exceptionnelles un exploitant étranger de vols affrétés à offrir du transport aérien entre le Canada et un pays autre que le sien. Lorsque l'Office prend de telles décisions, il doit tenir compte tant des intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à ce service que ceux des transporteurs aériens canadiens qui offrent peut-être déjà un service semblable.

Permis d'affrètement délivrés		2001	2002
Vols affrétés de passagers non revendables (y compris les vols affrétés sans participation)			
Vols affrétés de marchandises non revendables (y compris les vols affrétés sans participation - cargo-détail et vols affrétés transfrontaliers de marchandises)			
Vols de passagers revendables (y compris les vols affrétés à but commun, combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et pour voyage à forfait, vols avec réservation anticipée et vols affrétés transfrontaliers de passagers)			
Statistiques additionnelles		768	878
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement		706	1 008
Modifications apportées aux programmes d'affrètement approuvés		296	285

Dans une autre décision relative à un refus d'embarquement, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur de payer le même montant en dédommagement sans égard au prix original du billet. L'Office a décidé que le prix payé par le passager n'a aucun rapport avec le fardeau ou l'inconvénient occasionné au passager qui se voit refuser l'embarquement.

En vertu des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* le 5 juillet 2000, l'Office peut exiger qu'un transporteur dédommage tout passager qui encourt des frais à cause du défaut du transporteur de respecter les dispositions fixées par son tarif.

L'Office examine également les tarifs internationaux afin de s'assurer qu'ils respectent la loi canadienne et les accords bilatéraux pertinents. En 2002, l'Office a traité 7 032 demandes spéciales de tarif. Il a également traité 23 plaintes de transporteurs relatives aux pratiques en matière de prix des autres transporteurs. Dans la plupart des cas, le personnel de l'Office règle le point en question de façon informelle. Dans 10 cas, l'Office a dû délivrer des arrêtés formels.

L'Office a reçu 71 plaintes de consommateurs en 2002 relativement aux prix pratiqués sur des routes internationales et transfrontalières. Dans 30 autres cas, le personnel de l'Office a répondu aux demandes des passagers avant qu'elles deviennent des plaintes. En 2002, l'Office a pris 13 décisions importantes relatives aux plaintes de consommateurs. Y compris les cinq cas de rage de l'air mentionnés plus haut.

En 2002, l'Office a reçu 14 623 dépôts de tarif des transporteurs aériens se proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de voyage à leur tarif international. Quatre-vingt-quinze pour cent des dépôts ont été faits électroniquement. Le dépôt électronique des

tarifs, qui constitue une partie de la contribution de l'Office à l'initiative de Gouvernement en direct, accélère le processus d'approbation et permet une plus grande flexibilité aux transporteurs aériens. En 2003, le personnel de l'Office participera à la révision du *Règlement relatif au système informatisé de réservation* entreprise par Transports Canada.

AFFRÈTEMENTS INTERNATIONAUX

Pendant les premiers mois de 2002, le personnel de l'Office a reçu de nombreuses demandes du public relatives à un organisateur de voyages du Québec connu sous le nom de Canada Air Charter. Ce dernier faisait la publicité de vols affrétés internationaux (la plupart vers les Caraïbes et l'Amérique centrale et du Sud). Les requérants voulaient savoir si cette société avait une licence et la réponse était non.

En avril 2002, l'Office a reçu une demande d'Electra Airlines, un transporteur aérien installé à Athènes en Grèce, qui voulait une licence pour effectuer des vols vers des destinations pour lesquelles Canada Air Charter faisait la publicité. L'Office a rejeté la demande parce qu'Electra Airlines n'était pas détenteur de la licence prescrite pour le transport aérien international à la demande.

Préoccupé par cette situation, l'Office a écrit à Canada Air Charter lui demandant de fournir l'information sur le transporteur aérien avec lequel elle faisait affaire. Insatisfait de la réponse qu'il a reçue, l'Office, en un geste sans précédent, a délivré le 7 mai 2002 une ordonnance de cesser et de s'abstenir enjoignant à Canada Air Charter de cesser de vendre les services de vols affrétés au public.

En juin, un transporteur aérien britannique a demandé à l'Office une licence d'exploitation des

Plusieurs nouveaux transporteurs aériens ont vu le jour en 2002, dont certains exploitent des appareils comptant 90 sièges ou plus. L'Office a délivré des licences aux transporteurs Air North Yukon, Jestsgo, Zip d'Air Canada, Zoom Airlines et HMY Airlines, et a rétabli la licence de Canjet Airlines. L'Office a délivré un total de 159 nouvelles licences en 2002, par rapport aux 147 de 2001.

TARIFS

Tout transporteur aérien du Canada est tenu de publier un tarif qui contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de ses services, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui exploitent des services internationaux à destination ou en provenance du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs aériens qui exploitent des activités entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ces derniers ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales du transport.

RACE DE LAIR

En 2002, l'Office a rendu une décision dans cinq cas de rage de l'air. Ces cas avaient été provoqués par divers conflits sur la façon dont les transporteurs aériens de transiger avec les passagers ayant une conduite indisciplinée pendant un vol. Les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions aux passagers ayant une conduite indisciplinée. Toutefois, pour protéger les passagers contre les mesures arbitraires, le tarif du transporteur doit énoncer clairement les sanctions auxquelles s'exposent les passagers jugés turbulents. Il peut s'agir d'un refus de transport à bord des appareils du transporteur pour une période déterminée, voire le bannissement à vie.

Dans un cas, un transporteur aérien canadien, Skyservice, refusait de prendre un passager à bord du vol de retour parce que ce dernier avait fumé dans les toilettes deux semaines plus tôt pendant le vol Toronto - Port of Spain, Trinidad. Après cet incident du 14 mars 2001, l'équipage de Skyservice a recommandé qu'une lettre d'avertissement soit envoyée au passager avant le vol de retour, mais le responsable de la sécurité du transporteur avait plutôt décidé qu'une lettre refusant tout transport futur par Skyservice était justifiée.

Le passager a déposé une plainte auprès du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien qui l'a fait suivre à l'Office. Les membres de l'Office ont établi que l'information des deux parties était contradictoire et insuffisante. Ils ont donc décidé de tenir une audience modifiée à Toronto, lieu d'où provenait la plainte. L'audience modifiée, soit une audition verbale simplifiée pendant laquelle les membres posent des questions aux parties en litige dans un cadre informel, a été tenue à Toronto le 25 juillet 2002. (La procédure d'audience modifiée est décrite à la page 70.)

Le 31 octobre 2002, l'Office décidait qu'il n'y avait aucune preuve que le passager constituait un danger pour la sécurité de l'appareil lors du vol de retour. L'Office a aussi décidé que le tarif de Skyservice n'énonçait pas clairement la politique du transporteur en matière de refus de transporter un passager. L'Office a ordonné à Skyservice de modifier son tarif pour y énoncer clairement sa politique et de rembourser au passager le prix du vol de retour ainsi que les dépenses qu'il avait encourues après avoir été abandonné à Trinidad pendant trois jours.

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, les grands transporteurs aériens du monde entier ont dû faire face à des pertes financières considérables et à l'insolvabilité pendant que l'industrie du transport aérien en difficulté composait avec la chute de la demande et l'augmentation des frais d'exploitation, conséquences du 11 septembre 2001.

Au Canada, l'industrie du transport aérien s'en est mieux tirée. Westjet a poursuivi son expansion et Air Canada, pendant qu'elle se débattait avec des pertes financières, lançait sa filiale, Zip Air,

un transporteur qui offre des tarifs réduits associés à un service à bord minimal dans l'Ouest du Canada.

L'Office a constaté une augmentation des activités de délivrance des licences de transporteur aérien et des demandes de permis d'affrètement par rapport à l'année précédente, dont une partie s'est produite au début de 2002 alors que les transporteurs comblaient les lacunes du service aérien provoquées par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001.

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers en plus d'en appliquer les exigences prescrites. Il participe à la négociation d'accords internationaux en matière de transport aérien, voit à leur mise en œuvre et administre les tarifs aériens internationaux. L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés sont raisonnables et respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents. Il traite les plaintes relatives aux prix du transport aérien sur les routes intérieures non concurrentielles. Par l'entremise de son Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, il traite également les plaintes des consommateurs à ce sujet.

AÉRIEN



Le chapitre sur l'évaluation de l'effet de la Loi sur les transports au Canada précise les problèmes que l'Office a identifiés dans l'administration de la Loi en 2002.

Le chapitre intitulé « Équipe de l'Office » présente les membres, le personnel et le Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel agit à titre d'organisme consultatif sur les questions d'accessibilité. Cette section contient également une description du fonctionnement de l'Office en décrivant le rôle de chacune de ses directions.

Ce chapitre décrit également :

- Le processus officiel de traitement des plaintes.
- L'audience modifiée, une expérience conçue par l'Office en vue de permettre l'audition des plaintes dans un cadre informel.
- La médiation, un projet pilote applicable aux transports ferroviaire, maritime et accessible.
- La fonction moderne de contrôleur, soit un programme de modernisation des pratiques de gestion du gouvernement.
- Le Programme des langues officielles.
- Les résultats de l'Office dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.
- Gouvernement en direct, une initiative du gouvernement en vue d'améliorer les communications avec les Canadiennes et Canadiens au moyen des technologies de pointe.

Enfin, énumérés à la fin de ce chapitre, sont les lois et les règlements que l'Office des transports du Canada administre.

- Les sondages de contrôle de l'Office sur les trois codes de pratiques, pour les transports aérien et ferroviaire et les traversiers, en étaient à des étapes différentes après leur entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2002.
- Les agents de l'Office ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle des trois codes de pratiques.
- L'Office a tenu des consultations publiques relativement à un nouveau code de pratiques visant l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (Code de communication). L'Office a élaboré un guide expliquant ce code.
- L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens.
- L'Office a participé à l'examen de la Norme d'aménagement pour accès facile (B651) de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et a contribué à l'élaboration de l'ébauche de la norme proposée d'aménagement pour accès facile des appareils distributeurs qui a été soumise à la CSA.
- Transports Canada a lancé son Portail du transport accessible qui offre de l'information sur les services de transport accessible partout au Canada. L'Office a participé à ce projet.
- L'Office a publié une liste de contrôle afin d'aider les agences de voyages et l'industrie des services de transport à prendre des dispositions de voyages pour les voyageurs ayant une déficience.

- L'Office a effectué un sondage sur la qualité de ses services et la satisfaction de ses clients en matière de cabotage.
 - Après une audience publique de trois jours à Montréal, l'Office a décidé que l'augmentation de tarif proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides était préjudiciable à l'intérêt public. Il a recommandé une plus faible augmentation du tarif.
 - L'Office a recommandé la médiation entre l'Administration de pilotage des Grands Lacs et la Fédération maritime du Canada sur une augmentation de tarif proposée. Les deux parties ont négocié avec succès et ont conclu entre elles une entente sur une proposition de tarif.
 - À la fin de l'année, l'Office a suggéré la médiation entre l'Administration de pilotage de l'Atlantique et la Fédération maritime du Canada pour régler une augmentation de tarif.
 - Le projet de loi C-14, une loi modifiant les règles en matière de dépôt en vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* et d'autres lois, a été adopté le 30 janvier. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de dépôt.
- Faits saillants du chapitre sur le transport accessible :
- L'Office a rendu une décision sur la plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada, dans laquelle il conclut que Mme McKay-Panos n'est pas une personne déficiente au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). Mme McKay-Panos a interjeté appel de cette décision à la Cour fédérale.
 - Dans une autre décision relative à l'obésité, l'Office a décidé que le plaignant avait une déficience au sens de la Loi, mais qu'il n'avait pas été confronté à un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.
- Après avoir reçu 10 plaintes relatives aux allergies, l'Office a examiné la question d'ordre juridique de savoir si une allergie constitue une déficience au sens de la partie V de la Loi et a décidé que de telles plaintes doivent être considérées au cas par cas.
 - L'Office a reçu des plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique et sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique et a commencé à étudier la question d'ordre juridique de savoir si l'usage d'oxygène thérapeutique peut constituer une déficience au sens de la Loi.
 - L'Office a continué à faire enquête sur une plainte du Conseil des Canadiens avec déficiences relative au niveau d'accessibilité des voitures *Rennaissance* de VIA Rail.
 - L'Office a fait enquête sur six plaintes relatives au prix des billets d'avion pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience.
 - L'Office a rendu une décision sur la plainte contre VIA Rail relative au niveau d'assistance prêtée à un groupe de passagers en fauteuils roulants en décembre 1993. La plainte de Jean Lemonde avait d'abord été déposée auprès de l'Office national des transports, mais avait ensuite fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale.
 - L'Office a étendu son projet pilote de médiation au transport accessible.
 - L'Office a analysé les commentaires des parties intéressées sur les modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* qui permettrait de l'appliquer aux appareils comptant 20 à 29 sièges.
 - L'Office a tenu des consultations publiques sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins.

vigueur le 4 avril 2000 ainsi que la Politique pour les services aériens notifiés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998.

- L'Office a fixé à 120 jours la période limite au cours de laquelle Air Canada pouvait exiger une taxe supplémentaire des passagers des vols internationaux. L'Office a exprimé son inquiétude sur la prolifération au cours des dernières années de ces taxes supplémentaires dans l'industrie de l'aviation.
- Mme Liette Lacroix Kenniff a été nommée commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood.
- En décembre, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les voyageurs laissés à leur compte après qu'une agence de voyages de Toronto a vendu plus de 700 billets d'avion sans remettre le paiement aux lignes aériennes concernées.
- L'Office a embauché un consultant indépendant pour effectuer une étude des prix pratiqués sur les routes intérieures dans l'Ouest du Canada. Il a lancé un appel d'offres pour les services d'un consultant qui fera une étude similaire dans la région de l'Atlantique.

Les faits saillants du chapitre sur le transport ferroviaire comportent :

- La décision de l'Office sur la demande de la Ferroquas Railway Company de droits de circulation sur les lignes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada entre Camrose (Alberta) et le port de Prince Rupert (Colombie-Britannique).
- La décision de l'Office sur deux plaintes présentées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spécialisées, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public pendant la campagne agricole 2000-2001.

• L'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* qui comportait des consultations officielles auprès des compagnies ferroviaires, des expéditeurs et des organismes gouvernementaux afin d'obtenir des commentaires sur le projet de modification.

- D'autres consultations ont eu lieu sur des sujets tels l'établissement du revenu généré par le transport du grain de l'Ouest, le taux et les frais d'entretien des travaux ferroviaires aux passages à niveau et le processus de médiation de l'Office.
- L'Office a révisé sa liste d'arbitres auxquels on fera appel lors des séances d'arbitrage.
- L'Office a conclu ses consultations en vue de la mise au point d'un nouveau Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers, anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe « A ».
- Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que l'Office peut, s'il y a lieu, appliquer les lois fédérales sur les franchissements routiers de compétence provinciale.
- Le programme de médiation.

Les faits saillants du chapitre sur le transport maritime sont :

- Dans le cadre d'un programme de mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage, un comité de quatre membres de l'Office a effectué une consultation dans six grandes villes du pays. Il a entendu 67 parties concernées et reçu 15 mémoires.
- L'Office a publié la Liste de la flotte marchande du Canada sur son site Internet.
- Une audience orale a été tenue à Québec afin d'entendre les parties à un différend relatif à une demande de licence de cabotage.

En 2002, l'Office des transports du Canada a conclu sa sixième année complète en tant que tribunal administratif quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation des transports de compétence fédérale.

L'Office fait la promotion de pratiques efficaces et équitables dans les transports aérien, maritime et ferroviaire. Son mandat comprend, entre autres choses, la délivrance de permis et de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires; l'approbation de la construction des lignes ferroviaires; la protection des intérêts des exploitants de navires canadiens lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes; et le règlement des plaintes et des différends relatifs aux transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. L'Office travaille également à éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

La communication avec les Canadiennes et les Canadiens est une des priorités de l'Office dans la réalisation d'un réseau de transport efficace et accessible. Les programmes de l'Office visent à informer et à consulter les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport. Au moyen de documents imprimés, de son site Internet et de sa participation à des événements publics, l'Office offre de l'information sur ses services ainsi que sur les droits et obligations tant des exploitants des services de transport que de leurs usagers.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office soumet chaque année au Parlement un rapport sur ses activités dans chaque secteur qu'englobe son

mandat : transports aérien, ferroviaire, maritime et accessible.

Pendant l'année 2002, l'Office a émis un total de 494 arrêtés, 704 décisions, 60 accords, 1 367 permis, 46 décisions finales rendues par lettres, 2 671 ordonnances et 488 décisions provisoires uniques. De ceux-ci, 5 134 avaient trait au transport aérien, 277 au transport ferroviaire, 175 au transport maritime et 244 au transport accessible.

Le présent rapport annuel résume les activités de l'Office sous quatre chapitres : transports aérien, ferroviaire et maritime, et transport accessible. Chaque chapitre donne un aperçu non seulement du travail réglementaire et administratif lié à chaque secteur, mais aussi des décisions et des initiatives importantes prises par l'Office. La liste des décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel est présentée à la fin de chaque chapitre.

Voici certains faits saillants du chapitre sur le transport aérien :

- Les membres de l'Office ont traité une plainte de rage de l'air impliquant un passager indiscipliné et un affrèteur dans le cadre d'une audience modifiée. Le transporteur aérien avait refusé de donner passage de retour à un passager qui avait fumé dans les toilettes lors de l'allée.
- L'Office a ordonné à un organisateur de voyages du Québec de cesser de vendre des vols vers des destinations à l'étranger après que celui-ci n'a pu fournir le nom d'un transporteur aérien autorisé à effectuer les vols.
- Les modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens* ont été envoyées au ministère de la Justice aux fins d'examen. Ces modifications visent à prendre en compte la Politique sur les vols arrêtés internationaux pour le transport de passagers entrée en

un nouveau moyen musclé de régler les plaintes des consommateurs à l'égard de l'industrie du transport aérien. Le 1^{er} octobre, nous avons accueilli Mme Liette Lacroix Kenniff à titre de nouvelle commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle remplace M. Bruce Hood qui a occupé ce poste pendant deux ans. De plus, le 16 décembre, l'Office accueillait M. Beaton Tulik à titre de nouveau membre.

On ne peut parler des réalisations de l'année et passer sous silence l'équipe de l'Office, ses membres et son personnel qui ont travaillé ensemble pour beaucoup accomplir. Je suis heureuse de souligner que les résultats du récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de l'Office, publiés en décembre 2002, ont révélé que 89 pour cent de nos employés pensent que l'Office est un bon endroit de travail et que 93 pour cent sont satisfaits des conditions de travail. Naturellement, il y a des zones grises et nous y travaillons. Mais nous sommes certains de disposer d'une équipe travaillante et dévouée, motivée et enthousiaste, le fondement solide qui permet à notre organisation d'entreprendre son deuxième siècle d'activités.

En vue de préparer ce passage, la direction de l'Office a passé une grande partie de l'année 2002 à discuter avec les autorités de Transports Canada des modifications possibles de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office se réjouit des mesures législatives prises par le ministre des Transports en matière de réglementation et réagira aux directives du Parlement, comme il l'a toujours fait, en défendant les intérêts des Canadiennes et Canadiens.

Marian T. Robson



Message de la présidente

Alors que nous amorçons la revue de nos activités de l'année 2002, l'Office des transports du Canada est sur le point d'achever un siècle de prestation de services à la population canadienne.

Tout a commencé en 1903 alors que le Parlement adoptait l'*Acte des chemins de fer* et, avec sa promulgation l'année suivante, créait la première Commission des chemins de fer. À la suite d'une série de fusions et d'évolutions, la compétence de l'Office s'est étendue des questions relatives aux chemins de fer d'abord, puis aux modes de transport aérien et maritime, avec la responsabilité d'en éliminer tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'évolution de l'Office a coïncidé avec les progrès technologiques, l'évolution des besoins de l'économie et les autres rapports changeants de l'industrie des transports du Canada.

Pendant mes plus de 30 années de travail dans les transports, j'ai été témoin et actrice de ces changements. En 1996, je suis devenue présidente de l'Office des transports du Canada. Depuis, mes collègues et moi avons observé, comme

membres du tribunal, une industrie qui sert les Canadiennes et Canadiens en dépit des réalités économiques changeantes dont les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'augmentation des services dans certains secteurs, les coupures dans d'autres, la concurrence mondiale et l'évolution des demandes des consommateurs. La tendance de la politique du gouvernement du Canada pendant cette période était de laisser une plus grande latitude aux forces du marché et de réduire la réglementation.

En ces temps troublés, l'Office des transports du Canada est profondément engagé dans

son rôle d'organisme de réglementation et de délivrance de permis aux transporteurs relevant de la compétence du fédéral, et dans son mandat d'informer les Canadiennes et Canadiens de nos responsabilités et de nos décisions.

Le règlement des différends, activité qui n'est jamais facile, est au cœur de notre mandat. Si la plainte d'une partie – un voyageur, un expéditeur ou une municipalité – contre un transporteur de compétence fédérale n'a pas été réglée, la question peut nous être soumise en une audition équitable. À l'Office, notre trousse contient toutes sortes d'outils pour faciliter le règlement des différends.

La voie conventionnelle est une démarche officielle par laquelle la plainte est logée et les membres de l'Office, dans une cour de justice, décident de la question après avoir entendu l'échange de plaidoiries et les avis de son personnel. En 2000, nous avons cependant commencé à recourir à la médiation dans le cadre d'un projet pilote. Je suis ravie de dire que l'année dernière, parmi tous les différends qui ont fait l'objet de médiation – la plupart ayant trait aux chemins de fer et au transport accessible – huit ont été réglés par cette voie.

Un autre projet pilote lancé en 2002 a trait aux audiences modifiées. Lorsque les membres de l'Office n'ont pas assez d'information ou que celle-ci est contradictoire, ils vont à la source de la plainte et écoutent les parties en litige dans une audition orale. Cette audition modifiée va au cœur du problème et permet de prendre rapidement une décision.

En 2000, le Parlement donnait à l'Office un autre outil innovateur de règlement des différends : le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau et le personnel de l'Office offrent aux Canadiennes et Canadiens

Table des matières

Message de la présidentep. 1

Sommairep. 3

Transport aérienp. 7

Transport ferroviairep. 25

Transport maritimep. 41

Transport accessiblesp. 47

Évaluation de l'effet de la Loip. 61

L'équipe de l'Officep. 65

Énoncé de mission

La mission de l'Office des transports du Canada est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Mandat

L'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de permis/de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires;
- traitement des différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions, de même que des plaintes des voyageurs au sujet des tarifs aériens;
- élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui empruntent les réseaux aérien, ferroviaire et maritime;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- administration du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navires avant d'autoriser l'importation de navires étrangers en eaux canadiennes;
- participation aux négociations internationales bilatérales et administration des accords

Valeurs

canadienne.

bilatéraux à titre d'autorité aéronautique

- L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent notre code de conduite, lequel nous permettra de nous acquitter de notre mission :
- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de qualité. Nous nous efforçons de fournir le plus haut niveau d'expertise. Nos décisions découlent d'un processus intégré, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : Nous croyons à la communication de l'information en temps opportun. Nous encourageons l'échange libre d'idées et préconisons des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : Nous croyons au traitement équitable de chacun. Nous préconisons un environnement de travail collégial et valorisant qui favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : Nous nous engageons à promouvoir l'apprentissage continu. Nous encourageons la créativité et l'innovation. Nous favorisons la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité de notre travail.



Mai 2003

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Edifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2002 de même que l'évaluation faite par l'Office de l'effet de la Loi et toutes les difficultés que nous avons observées dans son administration.

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, couvrant la période de janvier à décembre 2002, et qui ont été déposés séparément à la Chambre des communes, font aussi partie du Rapport annuel 2002 de l'Office. Pour des raisons de commodité, certaines parties de ces rapports y sont expressément citées.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

A handwritten signature in cursive script, reading "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Présidente

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67081-7
Numéro de catalogue : TW1-1/2002

Ce rapport ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada
sont disponibles sur le site Internet : www.otc.gc.ca.

Pour obtenir plus d'information sur l'Office des transports du Canada, veuillez
composer le (819) 997-0344 ou, sans frais, le 1-888-222-2582; ATS 1-800-669-5575.

Veuillez adresser toute correspondance à :

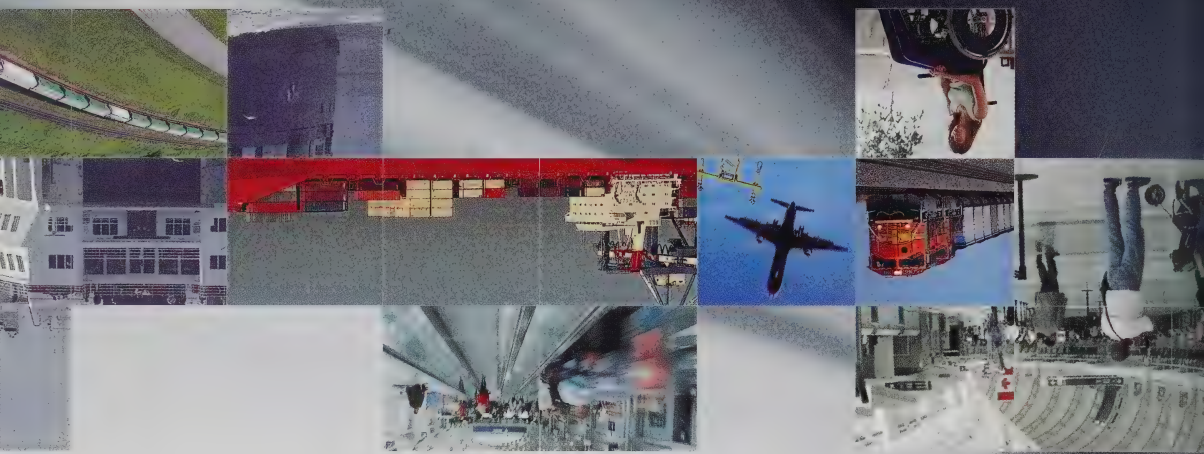
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

L'Office désire remercier les organisations suivantes qui ont fourni des photographies :
l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Autorité aéroportuaire de Winnipeg et
l'Administration de Pilotage du Pacifique Canada



Egalement disponible sur divers supports

Canada



rapport annuel 2002

CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA

